Switchvox Amministratore manuale

601-00014-C (IT)
12 agosto 2011
Switchvox SMB versione 5.1
Italiano

Copyright © 2011 Digium, Inc.

Suite Amministratore

Per iniziare

Benvenuto in Switchvox, l'IP-PBX allo stesso tempo più potente e semplice da utilizzare.

Questo documento descrive il processo di installazione di Switchvox e la modalità di utilizzo della Suite di strumenti Amministratore basata sul web di Switchvox.

In tutto il documento verrà fatto riferimento alle opzioni del menu della Suite Amministratore e come ad un percorso, utilizzando '**>**'. Invece di "seleziona l'opzione di gestione delle estensioni dal menu Estensioni nella barra di navigazione, si troverà "seleziona **Estensioni > Gestione estensioni**".

Installazione di Switchvox

Per installare Switchvox, impostare prima il proprio dispositivo in base alle istruzioni. è necessario disporre di una connessione alla rete e dell'alimentazione. Una volta impostato il dispositivo, l'avvio del software di Switchvox richiederà alcuni minuti.

Quando il Pannello LCD visualizza **premere un tasto qualsiasi**. Switchvox è pronto per essere configurato.

1. Premere un tasto.
2. Utilizzare le frecce Su e Giù per selezionare **Configura Rete**, quindi premere il tasto verde.
3. Utilizzare le frecce Su e Giù per selezionare **Imposta DHCP/Statico**, quindi premere il tasto verde.
4. Utilizzare le frecce Sinistra e Destra per selezionare **DHCP** o **Statico**, quindi premere il tasto verde.

   Si consiglia di utilizzare un indirizzo IP statico. Poiché Switchvox è un server, è importante assegnare un indirizzo IP che non cambi dopo la configurazione e la connessione da parte degli utenti. Per i dettagli, consultare Utilizzo di un indirizzo IP statico.

   Se si utilizza un Protocollo di configurazione host dinamico, o DHCP, si consiglia di configurare il server DHCP per riservare un indirizzo IP solo per Switchvox. Per i dettagli, consultare Utilizzo di DHCP.
5. Utilizzare le frecce Su e Giù per selezionare **Visualizza info sistema**. Visualizza l'URL della Suite degli strumenti di amministrazione. è possibile accedere a qualsiasi computer sulla propria rete, aprire un browser web e accedere a questo URL. Per i dettagli, consultare Suite Amministratore.

Utilizzo di un indirizzo IP statico

Se si utilizza un indirizzo IP statico, sono necessarie le informazioni relative all'indirizzamento IP: Indirizzo IP, maschera di sottorete, gateway (o router) e server DNS. Se non si dispone di queste informazioni, richiederle all'amministratore di rete.

Nota:per trovare un indirizzo IP che non sia in uso sulla propria rete e che non venga utilizzato per un altro client dal server DHCP o da altri dispositivi, visitare il seguente sito web e cercare informazioni sullo specifico router: http://www.portforward.com/routers.htm

Per selezionare ogni oggetto di indirizzamento, utilizzare le frecce **Su** e **Giù** sul proprio pannello LCD.

Una volta inserite le informazioni relative all'indirizzamento IP, utilizzare le frecce **Su** e **Giù** per selezionare **Salva Impostazioni di rete**. A questo punto la rete è configurata ed è possibile completare il processo di installazione (tornare a Installazione di Switchvox).

Indirizzo IP
L'indirizzo IP fornito dal proprio amministratore di rete.

Utilizzare le frecce Sinistra e Destra per posizionare il cursore e le frecce Su e Giù per modificare i numeri.

Maschera di rete
Per impostazione predefinita la maschera di rete è `255.255.255.0`. Se l'indirizzo della propria maschera di rete è differente, inserire il valore corretto.

Utilizzare le frecce Sinistra e Destra per posizionare il cursore e le frecce Su e Giù per modificare i numeri.

Gateway
L'indirizzo del proprio gateway è solitamente l'indirizzo IP del proprio router. Un indirizzo IP del gateway comune è `192.168.0.1.`

Utilizzare le frecce Sinistra e Destra per posizionare il cursore e le frecce Su e Giù per modificare i numeri.

Server DNS
Questo indirizzo è per un server all'interno della propria rete o un server attivo sul proprio Fornitore di Servizi Internet (ISP). Se il proprio DSN è attivo sul proprio ISP, l'amministratore può indicare questo indirizzo.

Utilizzare le frecce Sinistra e Destra per posizionare il cursore e le frecce Su e Giù per modificare i numeri.

Utilizzo di DHCP

Se il proprio router è in grado di assegnare indirizzi IP utilizzando DHCP, è possibile utilizzare questo metodo per assegnare gli indirizzi IP Switchvox. Il router utilizzato deve conoscere l'indirizzo MAC della scheda di rete attiva nel server Switchvox. Questo indirizzo MAC è visualizzato sulla schermata del server Switchvox sotto forma di una serie di sei combinazioni di numeri e lettere separati dai due punti (ad es., 00:11:11:AF:2A:EA). Sul proprio router, seguire le istruzioni per l'inserimento dell'indirizzo MAC. Ad ogni riavvio di Switchvox, si ottiene l'indirizzo IP. Poiché DHCP funziona diversamente su router diversi, non è possibile fornire qui istruzioni sull'impostazione del router. Si consiglia di contattare il produttore del router o di esaminare il manuale utente del router.

Dopo aver selezionato **DHCP**, utilizzare le frecce Su e Giù per selezionare **Salva impostazioni di rete**. A questo punto la rete è configurata ed è possibile completare il processo di installazione (tornare a Installazione di Switchvox).

Installazione del software tramite DVD

Inserire il DVD di installazione di Switchvox nell'unità del dispositivo, quindi riavviare. Viene richiesto di avviare il processo di installazione premendo **Invio** sulla propria tastiera.

Impostazione del fuso orario

Una volta avviato il processo d'installazione, viene visualizzata una mappa. Selezionare sulla mappa il luogo che corrisponde al fuso orario in cui opererà Switchvox.

Se si seleziona il fuso orario errato o successivamente ci si sposta in un luogo con fuso orario differente, è possibile modificarlo dopo l'installazione di Switchvox.

L'impostazione del fuso orario è particolarmente importante per generare rapporti accurati sulle chiamate.

Formattazione del disco fisso e installazione del software

Una volta selezionato un fuso orario, il disco fisso viene formattato e viene installato il software. Completata l'operazione, viene chiesto di riavviare. Rimuovere il Cd d'installazione dall'unità, quindi premere **invio** sulla propria tastiera per riavviare.

Funzioni base del server

Diverse funzioni possono o devono essere effettuate sul server Switchvox; tali funzioni sono elencate di seguito. Utlizzare il pannello LCD sul proprio dispositivo, se presente, o collegare una tastiera e un monitor al dispositivo.

1. Visualizza info sistema

   Visualizza l'URL della Suite degli strumenti di amministrazione.

2. Configura Rete

   Questa funzione consente di modificare le impostazioni di rete. Sono le stesse opzioni utilizzate per configurare il server Switchvox la prima volta (vedere Installazione di Switchvox). è possibile farlo da qui solo sul server.

3. Riavvia PBX

   Consente di eseguire il reboot di Switchvox. è possibile eseguire questa operazione anche da**Server > Mantenimento: Riavvio di sistema** (consultare Reload del sistema).

4. Arresta PBX

   Consente di arrestare Switchvox e di interrompere l'alimentazione al dispositivo. è possibile eseguire questa operazione anche da**Server > Mantenimento: Riavvio di sistema** (consultare Reload del sistema).

5. Reimposta certificato HTTPS

   Il certificato SSL viene reimpostato. è possibile farlo da qui solo sul server.

6. Accesso supporto tecnico

   Consete ai rappresentanti del supporto tecnico di Switchvox di accedere al dispositivo Switchvox. è possibile eseguire questa operazione anche da**Rapporto > Diagnostica: Supporto Tecnico** (coonsultare Supporto tecnico).

7. Ripristina Accesso web

   Consente di ripristinare l'accesso della rete locale alla Suite di strumenti di amministrazione Switchvox basata sul web. Se si disattiva questo accesso nella regola *Rete locale* in Controllo accesso, è possibile riattivarla utilizzando questa opzione. è possibile farlo da qui solo sul server.

8. Reimposta password amministratore

   Consente di reimpostare la password di amministratore principale (nome utente "admin") su **admin**, che è la password predefinita. è possibile farlo da qui solo sul server.

9. Sblocca gli IP locali

   Questa operazione rimuovo il blocco alla rete locale. Questo significa ogni IP bloccato laddove i primi 3 gruppi di cifre corrispondono ai primi tre gruppi dell'IP Switchvox (es. a /24 CIDR). è possibile farlo da qui solo sul server. (Consultare anche: IP bloccati.)

10. Modifica password LCD

    Consente di impostare o modificare la password per il pannello LCD. Se non si riesce a ricordare la propria password LCD, è possibile annullarla utilizzando la Suite di amministrazione (vedere Gestione accesso fisico al server). è pos-

sibile utilizzare da qui questa opzione, che è disponibile solo se il dispositivo dispone di un pannello LCD, solo sul server.

11 Blocca LCD

Il pannello LCD viene messo in modalità di richiesta password. è possibile utilizzare da qui questa opzione, che è disponibile solo se il dispositivo dispone di un pannello LCD, solo sul server.

Suite Amministratore

La Suite degli strumenti amministratore di Switchvox (la Suite Amministratore) consente di gestire Switchvox attraverso un browser web.

Connessione alla Suite Amministratore

Su un computer che sia sulla stessa rete di Switchvox, aprire un browser web e inserire l'URL della Suite Utente (consultare URL Suite Amministratore Switchvox).

```
https://YourServerIPaddress/admin
```

Verrà visualizzata la pagina Suite Amministratore.

Al primo utilizzo della Suite Amministratore, inserire il Nome utente e la Password predefiniti, quindi cliccare su **Connetti**.

- Nome utente: admin
- Password: admin

Per ragioni di sicurezza, viene richiesto di modificare la password predefinita con una password sicura. Al fine di creare una buona password, la vulnerabilità della nuova password viene indicata durante la digitazione.

Al successivo accesso alla Suite Amministratore, connettersi utilizzando il Nome utente `admin` e la nuova password..

Una volta connessi, verrà visualizzata la pagina principale della Suite Amministratore.

Nota: In caso di password dimenticata, consultare Funzioni base del server.

Per disconnettersi dalla Suite Amministratore, cliccare su **Disconnetti** (nell'angolo in alto a destra).

Guida

Fare clic su qualsiasi collegamento alla guida per visualizzare una finestra pop-up con informazioni su un particolare strumento. I link di guida sono disponibili come icone di punti interrogativi.

Se non viene visualizzata una finestra pop-up, impostare il browser web per consentire i pop-up dal dominio del server Switchvox.

Registrazione di Switchvox

Dopo una nuova installazione, è necessario registrare Switchvox per un funzionamento corretto. Scegliere**Server > Mantenimento: Registrazione** per visualizzare la pagina della **Registrazione**.

Inserire le proprie informazioni di contatto e il codice di registrazione. Le informazioni di contatto fornite sono utili in caso sia necessario contattare il nostro supporto tecnico. Il codice di registrazione di 16 caratteri si trova sulla scatola del DVD di Switchvox. Assicurarsi di inserire il codice esatto, comprese le maiscole, immettendo quattro caratteri in ciascuna delle quattro caselle.

Cliccare su **Invia** per registrare Switchvox con il sistema di gestione della registrazione di Digium.

Aggiornamento di Switchvox

Prima di iniziare a utilizzare Switchvox per effettuare e ricevere chiamate, assicurarsi di disporre della versione più nuova del software. Scegliere**Server > Mantenimento: Aggiornamenti**.

Se la pagina Aggiornamenti indica che non ci sono aggiornamenti disponibili per il proprio sistema, significa che si dispone già della versione più nuova del software.

Se è presente un aggiornamento elencato in questa pagina, dovrebbe essere applicato prima di cominciare a utilizzare Switchvox.

Per i dettagli, consultare Aggiornamenti.

Telefoni supportati

Switchvox supporta due tipi generali di ricevitori: telefoni SIP/VOIP e telefoni analogici standard (come quelli che si utilizzano a casa). Voce tramite protocollo internet (VOIP) è il termine generico per qualsiasi tecnologia che consenta la trasmissione di una conversazione telefonica attraverso una rete, sia che si tratti di una rete locale o di Internet.

Telefoni SIP

I telefoni SIP sono telefoni digitali che convertono e inviano le chiamate telefoniche a Switchvox attraverso una rete Ethernet. Esternamente, appaiono come normali telefoni da ufficio. Alcuni telefoni SIP hanno due connessioni Ethernet ed è quindi possibile collegare il proprio PC alla rete mediante il telefono. è inoltre possibile utilizzare uno softphone, ovvero un software che funziona come un telefono.

Telefoni analogici

I telefoni analogici necessitano di un Adattatore telefonico analogico (ATA) per collegarsi a Switchvox. L'ATA converte i segnali inviati dal ricevitore in un segnale digitale inviato nello stesso modo in cui un telefono SIP invia il proprio segnale. In alternativa all'ATA, è possibile utilizzare un banco di canali. Un banco di canali è un tipo di hardware normalmente

usato su sistemi telefonici legacy. Un banco di canali può prendere un gruppo di 24 linee telefoniche analogiche e trasformarle in una linea T1 che può essere collegata direttamente a Switchvox mediante una card aggiuntiva.

Non è richiesta alcun tipo di configurazione sui telefoni analogici; tuttavia, a seconda del metodo utilizzato per collegare i telefoni analogici a Switchvox, potrebbe essere necessario configurare un ATA o un banco di canali. Se l'ATA è stato acquistato con Switchvox, è già preconfigurato. Se si utilizza un banco di canali, è necessario collegare tutti i telefoni nel banco di canali, configurare il banco di canali per comunicare con i telefoni, quindi aggiungere le linee a Switchvox (consultare Schede Telefoniche e Gruppi Canali).

Videotelefoni

I videotelefoni sono telefoni digitali che convertono e inviano le videochiamate a Switchvox attraverso una rete Ethernet. Switchvox supporta le videochiamate attraverso un provider SIP e funziona con diversi client video compresi i telefoni da tavolo (desk phone) e i softphone.

Per garantire la qualità della chiamata, si consiglia di utilizzare lo stesso tipo di telefono ad entrambi i capi del telefono. Se si utilizzano dei softphone (software per effettuare le telefonate attraverso Internet), si consiglia l'utilizzo dello stesso software ad entrambi i capi. Assicurarsi inoltre di aver installato gli ultimi aggiornamenti per il proprio telefono.

IMPORTANTE: La chiamata video non è disponibile attraverso IAX. è disponibile attraverso server Switchvox connessi direttamente, ma su tutti i server deve essere in esecuzione Switchvox SMB 4.0 (o versione successiva). Se un punto della chiamata sarà interessato dal protocollo IAX o da una versione precedente del software Switchvox, la funzione video della chiamata verrà interrotta e resterà disponibile solo l'audio.

Effettuare la prima chiamata

Se i telefoni sono stati acquistati con Switchvox, collegare ogni telefono alla propria rete e accenderlo. Quando vengono visualizzati la data, l'ora e il numero di estensione, il telefono è pronto all'uso.

Se i telefoni non sono stati acquistati con Switchvox, è necessario impostarli per l'utilizzo con Switchvox. Per istruzioni, consultare Telefoni.

Quando i telefoni e le estensioni sono pronti, sollevare uno dei ricevitori e digitare 800. Verrà chiamato un menu di Risposta vocale interattiva (IVR). La chiamata dovrebbe essere connessa e si dovrebbe sentire una voce registrata che dice "Congratulazioni, Switchvox è stato configurato correttamente".

Fax

Switchvox consente di inviare e ricevere fax.

è possibile inviare un fax dalla propria macchina fax o inviare un file dal proprio computer a una macchina fax.

Per i fax in arrivo, Switchvox crea un PDF e lo invia alla Casella di posta dell'estensione Switchvox appropriata. I fax in arrivo non vengono ricevuti da una macchina fax.

Nota: è impossibile ricevere fax su una macchina fax analogica se è collegato a una scheda FXS Digium. In questa situazione, è necessario disabilitare la detenzone di fax sull'intero gruppo di canali (Vedi Rilevamento fax), il che significa che è impossibile utilizzare un solo numero di telefono per ricevere chiamate e fax.

Raccomandiamo di gestire i fax mediante un canale analogico o PRI. Altrimenti, la detenzione dei fax in arrivo e la qualità dei fax non potrebbe essere ottimale. Ci siamo fortemente impegnati per rendere Switchvox del tutto compatibile con il protocollo di fax T.38, ma alcuni Fornitori VOIP e dispositivi in vendita potrebbero essere non compatibili con

l'implementazione del T.38 di Switchvox. Quindi, se si desidera gestire i fax utilizzando il T.38 mediante un fornitore SIP, raccomandiamo di fare un test di compatibilità per il fornitore e di impostare estensioni dedicate solo ai fax in arrivo e in uscita. La gestione di fax mediante G.711 non è supportata.

Switchvox invia e riceve solo un fax alla volta come indica la Licenza Fax, ma la gestione dei fax è tanto efficace da non essere nemmeno notata. Per gestire un grande numero di fax giornalieri, è possibile parlare con un responsabile di vendita Switchvox per possibili soluzioni.

Per abilitare le operazioni di fax, installare prima la Licenza Fax e il software di fax relativo. Per dettagli, consultare Prodotti add-on Digium.

Fax in arrivo

è possibile inserire una **Estensione fax predefinita** per ogni gruppo di canali o fornitore SIP. Quando arriva un fax, il fax viene trasferito a questa estensione.

è possibile impostare un percorso di chiamata in arrivo in modo che un numero di telefono (DID) possa gestire le chiamate vocali e i fax di qualcuno. I fax in arrivo vengono inviati alla cartella *Fax* dell'estensione e le chiamate vocali in arrivo al telefono dell'estensione.

è possibile inoltre impostare un percorso di chiamata in arrivo in modo che tutte le attività su un numero di telefono (DID) vengano trattate come fax e inviate alla stessa estensione. Questa opzione è utile se si desidera o è necessaria un'estensione dedicata per i fax in arrivo.

Per dettagli, vedi Percorsi Chiamata in arrivo).

Fax in uscita

Se si desidera utilizzare una macchina fax, è possibile dedicare la sua estensione al solo invio di fax. In tal caso, Switchvox gestirà tutte le attività in uscita come un fax (crea un file per il fax, lo mette nella cartella Fax in uscita nella casella di posta di tale estensione e invia il fax). Per ulteriori dettagli, vedere Questa estensione consente solo l'invio di fax nella Suite Utente. è inoltre possibile impostare un'estensione *Codice funzione* che consente di inviare un fax dalla propria macchina fax e tale fax verrà inserito nella casella In uscita di un'altra estensione. Per dettagli, vedere Estensioni Codice funzione.

Se si desidera inviare i file via fax dal proprio computer, è necessario impostare i driver della stampante sul computer. Ogni utente Switchvox può impostare i driver di una stampante per l'estensione dedicata ai fax in uscita o per la loro estensione (o entrambi). Nel primo caso, tutti i fax in uscita verranno archiviati nella casella di posta dell'estensione dedicata. Nel secondo caso, tutti i fax in uscita verranno archiviati nella casella di posta dell'utente. Per ulteriori dettagli vedere Creazione e invio di fax nella Suite Utente.

Chat

Switchvox include un server Jabber basato su XMPP per le comunicazioni in presenza e in tempo reale. è possibile utilizzare il proprio client basato su XMPP per interagire con il server oppure un Pannello Chat offerto da Switchboard.

è possibile impostare una voce DNS con un nome host per il proprio server Jabber Switchvox. è possibile impostare il nome host Jabber nella **Configurazione IP** (**Server > Rete: Configuration IP**). Se si utilizzano Switchvox connessi direttamente, è inoltre possibile impostare il nome host Jabber del peer nelle informazioni relative al fornitore VOIP.

Configurazione

Estensioni

Gli strumenti Estensioni consentono di gestire le estensioni sul proprio sistema, aggiungerne nuove e utilizzare modelli e impostazioni per personalizzare le proprie estensioni.

Gestione Estensioni

Le estensioni sono i numeri utilizzati da Switchvox per inviare un chiamante a diverse destinazioni. Esistono diversi tipi di estensioni, tra cui estensioni per telefoni, IVR, code di chiamata, ecc...

Lo strumento di gestione delle estensioni mostra le estensioni attualmente all'interno di Switchvox e consente di creare, modificare ed eliminare tali estensioni.

Alla prima impostazione di Switchvox, sono presenti diverse estensioni predefinite. Si consiglia di mantenere tali estensioni finché non si è certi di non volerle utilizzare.

Visualizza estensioni

Esistono molti modi diversi per visualizzare le estensioni in Switchvox. Per impostazione predefinita, verranno visualizzate tutte le estensioni, elencate per numero di estensione in ordine crescente, con 50 estensioni.

Per limitare i tipi di estensioni nell'elenco, selezionare un tipo di estensione dal menu a discesa **Visualizza**, quindi cliccare su **Vai**. Nell'elenco vengono visualizzate solo estensioni di quel tipo.

Per trovare una particolare estensione, utilizzare la casella **Ricerca**. Inserire almeno 3 numeri dell'estensione o almeno 3 lettere del nome o del cognome. L'elenco è limitato solamente alle estensioni corrispondenti.

Per ordinare la tabella per colonna, cliccare sul nome della colonna.

Avvisi password

Vicino a tutte le estensioni sono presenti delle icone di avviso perché le password scelte per tali estensioni sono deboli. Le password deboli possono rendere Switchvox vulnerabile alle intrusioni.

Per impostazione predefinita, Switchvox richiede che le password efficaci vengano usate per le estensioni e le registrazioni del telefoni. Ma è possibile che abbiate password create precedentemente a questa richiesta e che quest'ultima sia stata disabilitata. Per dettagli sulla richiesta di password efficaci, consultare Impostazioni Estensione.

Per dettagli sull'impostazione di una password di estensione, consultare Password numerica. Per dettagli sull'impostazione di una password per la registrazione del telefono, consultare Password telefono.

Le password dell'estensione e del telefono sono poco efficaci.

La password dell'estensione è poco efficace.

La password del telefono è poco efficace.

Accedi come questo utente

Utilizza il pulsante **Accedi come questo utente** per aprire la Suite degli strumenti Utente di Switchvox per un'estensione. Ciò consente di visualizzare e modificare la Suite degli strumenti dell'estensione senza conoscere e inserire la password. Contemporaneamente anche il proprietario estensione può essere connesso, quindi prestare attenzione in caso entrambi effettuino delle modifiche.

Tipi di estensione

Esistono molti tipi diversi di estensioni all'interno di Switchvox.

I tre tipi di estensioni telefoniche e virtuali (SIP, analogiche e virtuali) condividono la maggior parte delle stesse estensioni e dispongono di un account corrispondente della Suite Utente. Gli altri tipi di estensioni non hanno un nome utente e una password per l'account della Suite Utente.

- Estensioni telefoniche e virtuali
- Estensioni IVR (Risposta vocale interattiva)
- Estensioni Sala conferenze semplice
- Estensioni Centro conferenze Meet-me
- Estensioni Ricezione Gruppo
- Estensioni Intercom / Paging
- Estensioni Directory
- Estensione Accesso a segreteria
- Estensioni Parcheggio chiamata
- Estensioni Segnale di libero
- Estensioni Coda chiamate
- Estensioni connessione agente
- Estensioni disconnessione agente
- Estensioni Codice funzione

Creazione estensione

Per creare un'estensione, cliccare su **Crea nuova estensione**.

Selezionare il tipo di estensione dal menu a discesa.

Se si sta creando un'estensione di tipo telefono, è necessario selezionare anche il modello dell'estensione da utilizzare. Lasciarlo impostato su *Predefinito* se non sono stati creati modelli.

Se si sta creando un'estensione di tipo codice-funzione, è necessario selezionare anche il tipo di funzione da utilizzare.

Cliccare su **Crea** alla fine della pagina per creare la nuova estensione e visualizzare la pagina delle impostazioni. Effettuate le impostazioni cliccare su **Crea Estensione** per salvare l'estensione e tornare alla pagina Gestione estensioni.

Modifica di una Estensione

Per modificare un'estensione, cliccare su Modifica per tale estensione.

è possibile modificare tutte le informazioni relative all'estensione, eccetto il numero dell'estensione. Se si desidera modificare un numero di estensione, è necessario eliminare l'estensione e crearne una nuova.

Eliminazione estensione

Per eliminare un'estensione, cliccare su **Elimina** per tale estensione. Per conservare una copia della segreteria dell'estensione, cliccare su **Download Archivio segreteria** e salvare una copia del file. Se si è certi di voler eliminare l'estensione e la sua segreteria, cliccare su **Sì, elimina estensione**.

Estensioni telefoniche e virtuali

Le impostazioni sono in gran parte le stesse per i telefoni SIP, i telefoni analogici e le estensioni virtuali. Le estensioni telefoniche e virtuali dispongono di un account della Suite utente corrispondente.

Telefono SIP o Adattatore SIP per telefoni analogici (ATA).
Un telefono SIP o un telefono analogico collegato con un adattatore SIP (ad es., Sipura SPA-1001).

Telefono analogico
Un telefono normale (non VOIP/SIP) che è collegato fisicamente al server Switchvox. Questa è un tipo di estensione inadatto a una macchina fax o a un intercom.

Raccomandiamo caldamente di non utilizzare questa opzione sulle proprie estensioni di telefono. Raccomandiamo di utilizzare degli adattatori per telefoni analogici o una banca di canali. Se si sceglie di utilizzare delle estensioni di telefoni analogici, con telefoni fisicamente collegati a Switchvox, questi telefoni non saranno capaci di sfruttare a pieno le funzioni di Switchvox.

Estensione virtuale
Un'estensione priva di telefono. Questo tipo di estensione agisce come un'estensione telefonica SIP, anche se non dispone di una Switchboard e non mostra il telefono come **Non raggiugibile** nello Stato di sistema. è utile come casella di segreteria generica oppure per regole di chiamata che si connettono sempre in cascata al telefono personale di un soggetto (in modo che non sia necessario che il chiamante conosca il numero di telefono personale).

Creazione e aggiornamento di estensioni multiple

Lo strumento di **Importazione in blocco estensioni** consente di creare e di aggiornare più estensioni SIP o virtuali.

Per farlo è necessario creare un file Estensione che sia formattato correttamente con le informazioni specifiche dell'estensione. Quindi, è possibile utilizzare lo strumento **Importazione estensioni in blocco** per identificare tale file, valutare le estensioni che verranno create o modificare ed eseguire l'importazione.

File Importazione in blocco estensioni

Il file Importazione in blocco estensioni deve essere nel formato Valore separato da virgola (CSV).

La prima riga del file deve essere una riga di intestazione che etichetti ogni colonna. Ogni linea successiva deve essere una linea di estensione che contenga il valore di un'estensione.

A seconda del tipo di estensioni su cui si sta lavorando (SIP o virtuale) sono richieste o accettate informazioni diverse. è possibile utilizzare un file con ulteriori colonne di informazione (Switchvox ignora queste informazioni), purché le informazioni richieste sull'estensione siano incluse correttamente. L'ordine delle etichette nell'intestazione non è importante, ma i valori di ogni estensione devono corrispondere all'ordine delle etichette.

Se si utilizzano estensioni SIP, il valore di *phone_password* non può essere lo stesso di estensione.

Se si sta aggiornando un'estensione esistente e non si desidera modificare certe informazioni, lasciare il valore vuoto. Per lasciarlo vuoto, inserire uno spazio in tale colonna.

Quando il file Estensione è pronto, andare su **Estensioni > Gestione Estensioni** e cliccare su **Importazione in blocco estensioni** (consultare Impostazioni Importazione in blocco estensioni).

Informazioni file

Questa tabella descrive i dati per ogni tipo di importazione:

	est	nome	cognome	e-mail	titolo	luogo	password	phone_password
SIP: Nuovo								
SIP: Aggiornamento								
Virtuale: Nuovo								
Virtuale: Aggiornamento								

= Richiesto ::: = Accettato ::: = Non utilizzato

Esempi file

Esempio: File estensione SIP

```
est,nome,cognome,e-mail,password,phone_password
100,Joe,Smith,jsmith@home.com,100,s3CurEp@S$
101,Jane,Doe,jdoe@home.com,101,c@nT6ueSS
102,Dan,Jackson,djackson@home.com,102,g0ODP@$$
```

Esempio: File estensione virtuale con luogo e altre informazioni

```
nome,cognome,e-mail,dipart,est,password,luogo
Joe,Smith,jsmith@home.com,sales,100,100,3A
Jane,Doe,jdoe@home.com,sales,101,101,3B
Dan,Jackson,djackson@home.com,facilities,102,102,9A
```

Esempio: File Aggiornamenti estensione SIP senza password con un luogo

```
est,nome,cognome,e-mail,password,phone_password,luogo
100,Joe,Smith,jsmith@home.com,,,2A
101,Jane,Doe,jdoe@home.com,,,3B
102,Dan,Jackson,djackson@home.com,,,2C
```

Impostazioni Importazione in blocco estensioni

Le impostazioni per l'importazione in blocco delle estensioni determinano la modalità di gestione dell'importazione in blocco.

Quando le impostazioni sono corrette, cliccare su **Valuta importazione** per la valutazione del file Estensione e per vedere cosa succede in caso di importazione del file.

File Estensione
Eseguire una ricerca sulla propria macchina per trovare il file Estensione.

Per i dettagli sulla creazione di questo file, consultare Creazione e aggiornamento di estensioni multiple.

Tipo di estensione
Questo è il tipo di estensione utilizzato per tutte le estensioni create.

Modello di estensione
Questo è il modello di estensione utilizzato per creare o aggiornare tutte le estensioni. Tutti i valori nel modello vengono utilizzati per ciascuna delle estensioni nel file Estensione.

Su Estensione duplicata
Questa opzione consente di specificare la modalità di risposta quando un'estensione del file Estensione esiste già nel sistema.

Ignora: non viene fatto nulla con i dati dell'estensione nel file e si passa all'estensione successiva nel file.

Elimina e ricrea: l'estensione esistente nel sistema viene eliminata, quindi viene creata l'estensione con i valori del file e del modello prescelto di estensione. ***Nota***: solo le estensioni SIP, analogiche e virtuali sono oggetto di questa impostazione. Ad esempio se si ha come estensione di coda di chiamata 333 e si dispone di una linea nel proprio file per creare un'estensione 333, questa linea nel file viene ignorata anche in caso di selezione dell'opzione Elimina e ricrea.

Aggiorna informazioni: l'estensione esistente viene aggiornata con i valori del file e del modello prescelto di estensione. ***Nota***: l'aggiornamento viene applicato solo se i tipi di estensioni sono identici. Ad esempio se si ha come estensione virtuale 100 e si dispone di una linea nel proprio file per creare un'estensione SIP 100, questa linea nel file viene ignorata anche in caso di selezione dell'opzione Aggiorna informazioni.

Valutazione importazione in blocco estensioni

Se si clicca su **Valuta importazione**, Switchvox apre il file dell'estensione e lo confronta con le estensioni già esistenti. Vengono mostrati i risultati, con il numero di estensioni che verranno create, il numero di duplicati e l'utilizzo di tali duplicati, e il numero di estensioni non valide e impossibili da creare.

Se si hanno delle estensioni non valide, verificare la presenza di problemi e di errori di formattazione del file dell'estensione. Assicurarsi che i numeri delle estensioni abbiano la stessa lunghezza specificata in **Estensioni > Impostazioni Estensioni**.

Se si desidera procedere con l'importazione cliccare su **Sì, elabora estensioni**.

Informazioni profilo

Estensione
Inserire un numero univoco per questa estensione. Per informazioni sulla lunghezza del numero-estensione, consultare Impostazioni Estensione.

Canale FXS
Questa opzione è solo per estensioni di *Telefono analogico*. Selezionare il canale a cui è collegato il telefono. Se l'unica opzione qui è *Canale non configurato*, è necessario configurare i canali del proprio dispositivo hardware prima che il telefono possa funzionare (vedi Gruppi Canali).

Nome
Il nome del proprietario di questa estensione. Questo è il nome utilizzato nel nome dell'ID chiamante e come identificativo dell'estensione all'interno di Switchvox.

Cognome
Il cognome del proprietario di questa estensione. Questo è il nome utilizzato nel nome dell'ID chiamante e come identificativo dell'estensione all'interno di Switchvox.

Indirizzo e-mail
L'indirizzo e-mail del proprietario di questa estensione. Questa opzione è utilizzata per inviare messaggi di notifica di segreteria.

Luogo
Il luogo fisico del proprietario di questa estensione. Questa opzione è utilizzata nel Profilo di estensione.

Titolo
Il titolo del proprietario di questa estensione. Questa opzione è utilizzata nel Profilo di estensione.

Lingua e luogo

Il dispositivo basato sul web Switchvox è disponibile in diverse lingue:

Inglese per gli Stati Uniti

Inglese per il Regno Unito

Spagnolo per la Spagna

Spagnolo per il Messico

Italiano

Se si sceglie di utilizzare una lingua diversa dall'inglese americano, tenere presente che tutte le altre lingue e lingue locali gestiscono le date nel formato gg/mm/aaaa (invece che mm/gg/aaaa).

Per impostazione predefinita, le nuove estensioni vengono create in inglese americano e l'inglese è la lingua dei prompt audio. Per avere, come impostazione predefinita, le nuove estensioni nella propria lingua di preferenza, utilizzare Modelli di estensione.

Password numerica
Una password numerica per questa estensione. La password è numerica perché verrà inserita dal tastierino numerico di un telefono

Il proprietario dell'estensione la utilizza per accedere al proprio account in *Suite strumenti utente*. La vulnerabilità della password viene indicata durante la digitazione (sebbene in questo caso è possibile impostare una password generica per il primo accesso del proprietario). Reinserire la password per la verifica.

è possibile richiedere che il proprietario di estensione inserisca una password efficace. Per dettagli, consultare Richiedi password estensione efficaci

Foto profilo
(missing or bad snippet)

Spuntare le caselle adeguate se si desidera che il proprietario dell'estensione (utente) sia in grado di modificare il suo luogo, il suo titolo o la sua foto.

Azioni di connessione

Richiedi aggiornamento password alla connessione successiva
Questa è una precauzione di sicurezza. Consente di creare tutte le estensioni con una password generica (quale il numero di estensione), che consente al proprietario dell'estensione di connettersi facilmente la prima volta. Viene però poi chiesto di creare una nuova password prima di continuare a utilizzare il software. (Consultare anche: Richiedi password estensione efficaci.)

Richiedi la conferma della lingua alla connessione successiva
Se non si è certi di quale sia la lingua di preferenza di questa estensione, richiedere all'utente di scegliere una lingua all'accesso successivo. In questo modo i proprietari dell'estensione possono decidere autonomamente e liberamente quale lingua utilizzare.

Impostazioni telefono

Questa sezione è solo per estensioni **Telefono SIP o Adattatore SIP per telefoni analogici (ATA)**.

Password telefono
Inserirela password del telefono e verificarla. (Consultare anche: Richiedi password telefono efficaci.)

Si tratta della password di autenticazione che il telefono SIP utilizza per la registrazione con Switchvox.

Questa password può essere diversa dalla password utilizzata per accedere ed amministrare il proprio telefono SIP attraverso l'interfaccia del produttore. Inoltre, tale password non cambia quando l'utente modifica la password della segreteria.

Modalità DTMF
I segnali acustici sono i suoni emessi quando si premono i pulsanti sul telefono.

- Estensioni SIP: Fare riferimento al manuale utente per la modalità DTMF utilizzata dal telefono.
- Fornitori SIP: Chiedere al proprio fornitore quale modalità DTMF è supportata.

In caso di incertezza sulla modalità DTMF da selezionare, utilizzare RFC2833 (il metodo più comune).

NAT trasversale telefono
Questa opzione consente di controllare la modalità di comunicazione di Switchvox con il telefono, se questo è dietro a un router che esegue Network Address Translation (NAT). Sono disponibili le seguenti opzioni:

Sempre. Selezionare questa opzione se non si è sicuri che il telefono sia dietro a un router che esegue NAT.

No. Selezionare questa opzione se Switchvox è dietro a un router NAT ma il telefono non lo è.

Mai. Selezionare questa opzione per impedire tentativi di traduzione anche se richiesti dal ricevitore con il tag *rport*.

Trasferisci. Selezionare questa opzione per inviare risposte simmetricamente, ma senza l'inclusione del tag *report* nell'intestazione *Via*.

Codec supportati
Selezionare i codec supportati dal proprio telefono. Se non si conoscono, consultare il manuale del proprio telefono.

Per i video, H.263 e H.264 sono attivi per impostazione predefinita.

Per l'audio, ULAW, ALAW e G722 generalmente funzionano con ogni telefono e forniscono la miglior qualità audio. Sono selezionati per impostazione predefinita.

La seguente tabella descrive i codec audio. Se si dispone di Switchvox SMB ed è stata inserita una chiave di licenza per il Codec G729 in **Gestione macchina > Prodotti add-on Digium**, sarà inoltre possibile visualizzare G729 nell'elenco dei codec.

Table 1: Codec audio

Codec	Utilizzo larghezza di banda (kbit/s)	Qualità audio	Utilizzo CPU
ULAW	85	Ottimo	Nessuno
ALAW	85	Ottimo	Nessuno

G722	85	Eccellente	Basso
G726	54	Buono	Basso
SPEEX	33	Ottimo	Alto
GSM	35	Buono	Basso
ADPCM	54	Buono	Basso
LPC10	22	Debole	Medio

Funzioni e Permessi

Queste impostazioni consentono di specificare quali funzioni può utilizzare l'estensione .

Informazioni profilo

Queste impostazioni consentono di controllare quali parti del profilo possono essere modificate dal proprietario del-l'estensione.

Azioni regola chiamata

Queste impostazioni consentono di controllare quali condizioni di Regola chiamata possono essere create dal proprietario di estensione.

Funzioni segreteria

Queste impostazioni consentono di controllare quali funzioni di segreteria possono essere utilizzate dal proprietario di estensione.

Accesso al web e al telefono

Queste impostazioni consentono di controllare quali applicazioni possono essere utilizzate dal proprietario di estensione.

Funzioni Switchboard

Questa opzione consente di controllare se il proprietario dell'estensione può utilizzare il Pannello canale all'interno di Switchboard.

Funzioni chiamata

Queste impostazioni consentono di controllare se il proprietario dell'estensione può utilizzare queste funzioni di controllo chiamata.

Regole chiamata in uscita

Specificare quali regole di chiamata in uscita si desidera che questa estensione possa utilizzare.

Spuntare *Consenti* per consentire a questa estensione di utilizzare questa regola.

Selezionare *Nega* per negare a questa estensione l'utilizzo di questa regola. Se si nega l'accesso a una regola, la chiamata non sarà completata e il chiamante ascolterà un messaggio che lo informa che non è possibile effettuare tale chiamata.

Eliminare l'estensione dalla raccolta se si desidera applicare all'estensione una regola. In caso di bypass di una regola, la chiamata viene passata alla successiva regola di chiamata in uscita, se presente.

Per dettagli, consultare Regole chiamata in uscita).

Gruppi di estensioni

Questa casella di raccolta consente di trovare e raccogliere i gruppi di estensioni a cui appartiene questa estensione.

Per mettere un gruppo di estensioni nella raccolta **Gruppo di estensioni**:

- inserire un nome nel campo di ricerca. Al momento dell'inserimento, Switchvox suggerisce dei gruppi corrispondenti.
- Cliccare su Trova per visualizzare i gruppi disponibili all'interno di Switchvox.

Per eliminare un elemento dalla raccolta, selezionarlo e cliccare su **Elimina** .

Per selezionare più elementi della raccolta:

- Usare la funzione control-click per selezionare due o più elementi che non sono insieme nell'ordine.
- Cliccare su un elemento, poi utilizzare la funzione Shift-click per un altro elemento per selezionare entrambi gli elementi e tutti quelli compresi tra di loro.

Estensioni Sala conferenze semplice

Questa estensione fornisce una sala conferenze singola a chiunque chiami o venga trasferito a questa estensione.

Estensione Sala conferenze
Inserire un numero univoco per questa estensione. Per informazioni sulla lunghezza del numero-estensione, consultare Impostazioni Estensione.

Riproduci suoni in entrata/uscita
Indicare *Sì* se si vuole riprodurre un audio quando i chiamanti entrano ed escono dalla conferenza.

Riproduci musica di attesa per una persona
Indicare Sì se si desidera riprodurre la musica di attesa quando c'è solo una persona nella conferenza.

 # Fuori dalla conferenza
Il numero estensione a cui trasferire le chiamate quando un chiamante preme # in una conferenza.

Estensioni Centro conferenze Meet-me

Questa estensione fornisce un punto di accesso alla sala conferenze di ciascun utente. Ai chiamanti di tale estensione viene richiesto un PIN corrispondente a una sala conferenze specifica dell'utente. (Vedi Suite Utente Sala Conferenze.)

Estensione Centro conferenze Meet-me
Inserire un numero univoco per questa estensione. Per informazioni sulla lunghezza del numero-estensione, consultare Impostazioni Estensione.

Numero di tentativi non validi
Selezionare un numero di tentativi da consentire prima di trasferire il chiamante all'estensione specificata.

Trasferisci chiamante a
Il numero di estensione a cui trasferire le chiamate se il chiamante ha inserito troppi numeri sala conferenze non validi.

Estensioni Ricezione Gruppo

Un'estensione Gruppo Ricezione può ricevere una chiamata che sta squillando su un'altra estensione. Ad esempio, supponiamo che l'estensione Ricezione Gruppo sia 110, che l'estensione autorizzata sia 111 e che il gruppo includa l'estensione 112 e 113, in tale ordine. Se l'estensione 112 sta squillando, componendo 110 dall'estensione 111 si riceve la chiamata che sta squillando sulla 112. Se le estensioni 112 e 113 stanno squillando, viene ricevuta l'estensione 112 (le chiamate vengono ricevute nello stesso ordine di elenco delle estensioni).

Estensione Ricezione Gruppo
Inserire un numero univoco per questa estensione. Per informazioni sulla lunghezza del numero-estensione, consultare Impostazioni Estensione.

Autorizzo all'uso
Inserire le estensioni individuali all'interno della casella Amministratori Gruppo Ricezione oppure selezionare un gruppo di estensioni per consentire all'intero gruppo di utilizzare questa estensione.

Può essere ricevuta
Inserire le estensioni individuali all'interno della casella Gruppo Membri Ricezione oppure selezionare un gruppo di estensioni nel gruppo che saranno membri.

Estensioni Intercom / Paging

Un'estensione Intercom / Paging può effettuare un annuncio su un gruppo di vivavoce. I telefoni nel gruppo non squillano, rispondono immediatamente in modalità vivavoce (il chiamante può iniziare a parlare e sarà ascoltato attraverso l'altoparlante del telefono).

Nota:è necessario disporre di microtelefoni compatibili e correttamente configurati per utilizzare questa opzione.

Estensione Intercom
Inserire un numero univoco per questa estensione. Per informazioni sulla lunghezza del numero-estensione, consultare Impostazioni Estensione.

Intestazione notifica avvisi
Il valore che viene inviato al telefono nell'intestazione degli avvisi. Questa impostazione è richiesta per telefoni Polycom per rispondere automaticamente alle chiamate intercom.

Utilizzare un valore di *Intercom* o *SVAutoPickup*. Se si utilizza *Intercom*, verrà riprodotta una suoneria prima che il telefono risponda automaticamente alla chiamata. Con entrambi i valori, il telefono risponde automaticamente e poi si sente una tono che annuncia la chiamata.

Timeout
Selezionare la quantità di tempo durante il quale il sistema tenta di connettersi a una chiamata Intercom. Dopo questo periodo, le chiamate Intercom non risposte verranno terminate.

Intercom / Paging
Specificare se questa estensione effettua chiamate intercom (conversazioni bidirezionali) o chiamate paging (annunci monodirezionali).

Scegli audio da riprodurre

Riproduci prima bip/audio
Specificare se riprodurre o meno un bip/file audio per indicare l'inizio della chiamata.

Se si sceglie *Sì*, e anche possibile scegliere un audio da riprodurre.

Cartella
La cartella (Senza Sound Manager) che contiene l'audio che si desidera riprodurre.

Audio da riprodurre
L'audio che si desidera riprodurre prima di inziare la conversazione. La **Descrizione** concede lo script dell'audio.

Utenti e ricevitori Intercom

Utilizzare questa sezione per impostare quali estensioni possono utilizzare questa estensione Intercom/Paging e quali estensioni vengono chiamate quando viene composta questa estensione Intercom/Paging.

Estensioni autorizzate a utilizzare questa estensione intercom
Estensioni o Gruppi di estensione che possono chiamate questa estensione.

Estensioni da chiamare
Estensioni o Gruppi di estensioni per cui si usa l'intercom o il paging quando questa estensione viene chiamata.

Estensioni Directory

Un'estensione Directory presenta al chiamante una directory di tutte le estensioni di tipo utente (estensioni con nome e cognome). Viene richiesto al chiamante di digitare le prime tre lettere del nome o cognome della parte, quindi gli viene presentato un elenco delle estensioni corrispondenti.

L'estensione Directory 411 è preconfigurata e include il gruppo Estensioni predefinite (che sono tutte estensioni di tipo telefono).

Impostazioni Directory

Le impostazioni Directory determinano la modalità in cui i chiamanti interagiscono con la Directory.

Estensione Directory
Inserire un numero univoco per questa estensione. Per informazioni sulla lunghezza del numero-estensione, consultare Impostazioni Estensione.

Se un chiamante preme la cifra '0', uscirà dalla directory e verranno inoltrati all'estensione [].
Inserire un'estensione se si desidera che sia vero.

Consenti ai chiamanti di eseguire ricerche nella directory per [] membro
Selezionare *Nome* o *Cognome*.

Membri Directory

Inserire le estensioni individuali all'interno della casella Membri Directory oppure selezionare un gruppo di estensioni per rendere tutte quelle estensioni membri della Directory.

Estensione Accesso a segreteria

Un'estensione Segreteria accede direttamente alla segreteria di sistema dove i proprietari dell'estensione possono controllare la propria segreteria. Non si tratta di un'estensione a cui lasciare un messaggio di segreteria ma esclusivamente per il ripristino della segreteria.

L'estensione Segreteria *899* è l'estensione preconfigurata.

Non richiedere password quando il chiamante chiama dalla propria estensione
Spuntare questa casella se si desidera che sia vero.

Estensioni Segnale di libero

Un'estensione Segnale di libero riproduce un segnale di libero quando viene chiamata.

Estensione Segnale di libero
Inserire un numero univoco per questa estensione. Per informazioni sulla lunghezza del numero-estensione, consultare Impostazioni Estensione.

Estensioni Coda chiamate

Un'estensione Coda chiamate consente di trasmettere le chiamate a un gruppo di estensioni in modo che una di queste risponda alla chiamata.

Ad esempio, una coda di vendite potrebbe essere un gruppo di estensioni che include tutte gli addetti alle vendite. Quando un chiamante desidera parlare con un addetto alle vendite, raggiunge la coda e la coda telefona agli utenti della coda, come specificato. Ciò significa che il chiamante viene connesso a un addetto alle vendite nel modo più efficiente possibile.

Impostazione Coda di chiamate

Le impostazioni determinano le informazioni fondamentali su questa coda.

Estensione coda
Inserire un numero univoco per questa estensione. Per informazioni sulla lunghezza del numero-estensione, consultare Impostazioni Estensione.

Nome coda
Inserire il nome della coda (ad es., *Vendite* oppure *Servizio clienti*).

Ringing Strategy
Selezionare una delle seguenti strategie:

*Telefona a tutti.*Tutti i membri della coda ricevono la telefonata simultaneamente finché qualcuno non risponde.

Round Robin. Ogni membro riceve la telefonata a turno quando le chiamate giungono in coda.

Chiamate meno recenti. Riceve la telefonata il membro della coda per cui è passato più tempo da quando ha preso l'ultima telefonata.

Meno chiamate. Riceve la telefonata il membro che ha preso meno chiamate in coda.

Casuale. I membri ricevono la telefonata in modo casuale.

In ordine. I membri della coda ricevono la telefonata in ordine, sempre a partire dal primo membro dell'elenco.

Membri di coda

Le estensioni Membri di coda sono estensioni che possono connettersi in una coda e ricevere chiamate dalla coda. Solo le estensioni telefoniche sono membri di coda validi. I membri permanenti sono costantemente connessi, quindi possono sempre ricevere chiamate dalla coda.

Per aggiungere estensioni alla coda, selezionare le estensioni sulla sinistra, quindi cliccare uno dei pulsanti con la freccia a destra: Aggiugi membro collegamento (blu) o Aggiungi membro permanente (giallo). Le estensioni selezionate vengono spostate nella casella **Membri coda chiamata** sulla destra.

Per selezionare più estensioni, tenere premuto il tasto CTRL ed effettuare la selezione. Per selezionare delle estensioni multiple consecutive in blocco, tenere premuto Shift e selezionare la prima e l'ultima estensione.

Per rimuovere un'estensione dalla coda, selezionare l'estensione e cliccare il pulsante Freccia verde a sinistra.

L'ordine dei membri nell'elenco è importante. Ad esempio se *Round Robin* iè la Ring strategy, viene chiamato il membro in prima posizione, poi in seconda e così via. Se *In ordine* è la Ring strategy, prova sempre a chiamare i membri in ordine, partendo dal primo membro.

Per modificare l'ordine dell'elenco dei membri, evidenziare un'estensione e utilizzare le frecce su/giù per spostare l'estensione verso l'alto o verso il basso.

Impostazioni membro di coda

Queste impostazioni determinano il comportamento dei membri nella coda.

Secondi durata squillo a ogni membro

Inserire il numero massimo di secondi per cui il telefono di un membro della coda può squillare prima che il sistema interrompa tale membro e passi al successivo membro della coda.

è necessario tenere presente alcune questioni:

- Se un membro della coda ha una regola che consente di rispondere prima di questa impostazione, viene applicata tale regola di chiamata. Ad esempio, se un membro della coda ha una regola di chiamata che invia la chiamata alla segreteria dopo due squilli, e questa impostazione ne prevede cinque, la chiamata va alla segreteria di tale membro e non al membro successivo della coda.
- Alcuni telefoni possono interrompere gli squilli e rinunciare dopo alcuni secondi o squilli. Se questa impostazione è un valore alto (superiore a 60) e i telefoni si arrestano prima di quel numero di secondi, è possibile provare a modificare il proprio telefono per aumentare questo limite.

Secondi di attesa tra membri

Inserire il numero massimo di secondi per cui il telefono di un membro della coda può squillare prima che il sistema passi al successivo membro della coda.

Nota: se si imposta un numero basso e si ha una lunga coda *Telefona a tutti* oppure una chiamata a cui non è connesso nessuno, potrebbero verificarsi problemi di rendimento del sistema. Ciò si verifica perchéil sistema continua a tentare di trovare qualcuno che risponda alla coda di chiamata. Ad eccezione di casi particolari, è consigliabile lasciare questo valore sull'impostazione predefinita. ovvvero 5.

Secondi di disconnessione temporanea (Wrap up)

Inserire la quantità minima di tempo (in secondi), dopo una disconnessione, dopo cui l'agente può ricevere una nuova chiamata dalla coda. Ad esempio, se impostato su 10, il telefono di un agente non squillerà per almeno 10 secondi dopo il completamento dell'altra chiamata.

Annuncio ricezione

Selezionare una lingua e un file audio da riprodurre quando un membro di una coda risponde a una chiamata in coda. Una volta riprodotto questo audio, il membro della coda viene connesso al chiamante. Ciò consente al membro della coda di sapere che la chiamata proviene da una coda e quale essa sia. Ciò è particolarmente utile per coloro che rispondono a diverse code.

Per utilizzare la lingua impostata per la chiamata attuale, selezionare *Utilizza lingua chiamata*. Se si utilizza una sola lingua in Switchvox, utilizzare tale impostazione. Per utilizzare una lingua specifica per l'annuncio di ricezione per questa coda, selezionare tale lingua.

Il menu a discesa dei file audio presenta automaticamente un elenco di tutti i file audio nella cartella Coda di chiamata in Sound Manager. Per ulteriori informazioni, consultare Sound Manager.

Accettazione della chiamata

Selezionare *Sì* per richiedere ai membri di premere il tasto **1** per accettare la chiamata. Se un membro termina la chiamata, la chiamata passa al successivo membro idoneo della coda.

Numero di chiamate perse prima della disconnessione automatica

Questa impostazione consente di controllare quando i membri vengono disconnessi automaticamente dalla coda. (I membri permanenti della coda non possono mai essere disconnessi).

- Se un membro della coda perde consecutivamente più chiamate del numero impostato, viene disconnesso automaticamente da questa coda. Le chiamate non verranno ricevute da questo membro fino alla sua prossima connessione.
- Se non si desidera che i membri vengano disconnessi automaticamente, impostare su `0` (zero).

I membri della coda possono ricevere chiamante durante una chiamata
Spuntare questa casella se si desidera che sia vero. Per impostazione predefinita, i membri non possono ricevere chiamate dalla coda durante una chiamata. ***Nota:*** Perché questa funzione funzioni correttamente, il telefono deve supportare chiamate simultanee multiple.

Impostazioni Esperienza chiamante

Le impostazioni relative all'Esperienza del chiamante offrono due opzioni per il momento in cui si verifica quando un chiamante è in attesa nella coda.

Ascolta chiamanti in coda
Indicare se i chiamanti devono ascoltare la suoneria o la musica di attesa mentre aspettano nell coda.

Se si sceglie *Suoneria*, allora le opzioni **Musica di attesa** e **Annunci** non saranno disponibili.

Gruppo musiche di attesa
Indicare il Gruppo di musiche di attesa che si desidera riprodurre per i chiamanti in attesa di questa coda.

Annuncia posizione in coda
Selezionare *Sì* o *No*. Se impostato su *Sì*, il chiamante ascolta un annuncio quando entra nella coda, che comunica la sua posizione nella coda. L'annuncio viene ripetuto in base all'impostazione Frequenza annuncio.

Se impostato su *No*, il chiamante ascolta la musica di attesa senza alcun annuncio sulla posizione.

- **Annuncia tempo di attesa stimato in Annunci di posizione**
  Selezionare *Sì* o *No*. Il chiamante ascolta il tempo di attesa stimato insieme alla propria posizione nella coda. Il tempo di attesa stimato deriva dal numero di chiamate nella coda e dal tempo medio richiesto per rispondere alle chiamate precedenti.
- **Frequenza annuncio**
  Inserire il numero di secondi tra gli annunci.

Gestione annunci
Esistono diversi annunci sonori che vengono riprodotti al chiamante quando è in attesa in coda. Tutti questi file audio possono essere personalizzati per una data coda. Ogni annuncio qui elencato dispone di una descrizione e di un menu a discesa di file audio da cui selezionare il file audio da riprodurre quando tale annuncio è attivo.

Il menu a discesa dei file audio presenta automaticamente un elenco di tutti i file audio nella cartella Coda di chiamata in Sound Manager. Per ulteriori informazioni, consultare Sound Manager.

Effettuare le seguenti selezioni per gli annunci:

Lingua: riproduzione di tutti gli annunci dai file audio di questa lingua. Per utilizzare la lingua impostata per la chiamata attuale, selezionare *Utilizza lingua chiamata*. Se si utilizza una sola lingua in Switchvox, utilizzare tale impostazione. Per utilizzare una lingua specifica per tali annunci in questa coda, selezionare tale lingua.

Lei è il prossimo: la chiamata è ora la prima in linea e riceverà risposta dal prossimo rappresentante disponibile

Numero chiamante:lei è attualmente il chiamante numero

Chiamate in attesa: in attesa di parlare con un rappresentante

Tempo di attesa: il tempo di attesa stimato è attualmente

Minuti: minuti

Grazie:la ringraziamo per la sua pazienza

Impostazioni Percorso chiamata in coda

Le impostazioni di Percorso chiamata in coda determinano ogni percorso di chiamata alternativo. Inserire i valori nelle caselle (mostrate vuote qui) per definire il percorso della chiamata in coda.

Se un chiamante è stato in coda per [] secondi, trasferire il chiamante all'estensione []

Inserire un numero di secondi e l'estensione. Se viene lasciata vuota, i chiamanti restano in attesa per un tempo indefinito.

Se non sono presenti membri connessi alla coda, trasferire tutte le chiamate in arrivo in coda all'estensione []

Inserire un'estensione. Se viene lasciata vuota, i chiamanti vengono tenuti in attesa in coda finché non si connette un membro.

Se sono presenti chiamate non risposte in coda, trasferire tutte le nuove chiamate in coda in arrivo all'estensione []

Inserire un numero e un'estensione. Se viene lasciata vuota, potrebbero esserci diversi chiamanti in attesa in coda.

Se una chiamata in coda è passata attraverso la Ring Strategy (Strategia di chiamata) [] volte senza ricevere risposta, trasferire la chiamata all'estensione []

Inserire un numero e un'estensione. Se viene lasciata vuota, i chiamanti restano in attesa per un tempo indefinito. Gli effetti di questa impostazione dipendono dalla Ringing Strategy. Ad esempio se la Ringing Strategy è *Telefona a tutti*, tutti i membri della coda ricevono la telefonata e ciò viene considerato un passaggio attraverso la strategia. Se la Ringing Strategy è *Round Robin*, ogni membro della coda riceve la telefonata e una volta provati tutti i membri in coda, viene considerato un passaggio attraverso la strategia.

In coda consenti al chiamante di comporre 0 per essere trasferito all'estensione []

Inserire un'estensione se si desidera che sia vero. ***Nota:*** Cliccare sull'icona Persone per selezionare da un elenco di estensioni.

Permessi pannello di Switchboard

Impostare il livello di permesso per le estensioni per la visualizzazione di questa coda nel pannello Coda di Switchboard.

Aggiungere estensioni o gruppi estensioni e poi selezionare uno dei seguenti livelli di permesso:

Stato personale: All'estensione è consentita l'apertura di questo pannello della coda e la visualizzazione delle informazioni di chiamata relative ad oggi.

Panoramica: All'estensione è consentita l'apertura di questo pannello della coda e la visualizzazione delle informazioni di chiamata relative ad oggi insieme a una panoramica di tutte le informazioni sulla coda relative ad oggi.

Visualizzazione dettagliata: All'estensione è consentita l'apertura di questo pannello della coda e la visualizzazione delle informazioni di chiamata relative ad oggi insieme a una panoramica di tutte le informazioni sulla coda relative ad oggi, nonché i membri e i chiamanti nella coda.

Estensioni connessione agente

Un'estensione di connessione agente è utilizzata per connettere un'estensione alle code di chiamate e/o per connettere un'estensione virtuale a un telefono. Questa estensione può essere utilizzata anche per attivare la connessione e la disconnessione, in modo da non dover avere un'estensione di *Disconnessione agente* separata.

Estensione connessione agente

Inserire un numero univoco per questa estensione. Per informazioni sulla lunghezza del numero-estensione, consultare Impostazioni Estensione.

Non richiedere password per connettersi
Spuntare questa casella se si desidera che sia vero. Quando qualcuno chiama questa estensione, viene connesso senza dover inserire una password.

Attivazione connessione/disconnessione
Spuntare questa casella se si desidera che le persone chiamino questa estensione per connettersi e disconnettersi. Se già connessi, i chiamanti vengono disconnessi. Se disconnessi, vengono connessi. Utilizzando questa opzione, non è necessaria un'estensione *Disconnessione agente* separata.

Richiedi sempre agli agenti di inserire la propria estensione di accesso
Spuntare questa casella se si desidera che le persone inseriscano la propria estensione per connettersi. è un'opzione utile in caso ci siano persone che condividono le stesse aree di lavoro e telefoni o se si hanno delle estensioni virtuali utilizzate da persone diverse.

Applica stato di connessione/disconnessione dell'estensione virtuale
Spuntare questa casella se si desidera che l'azione di connessione (o disconnessione, se connesso) venga applicata alle estensioni virtuali. Ad esempio, se un'estensione virtuale è connessa a un telefono e ad una coda, l'azione di disconnessione deve essere applicata all'estensione virtuale o solo alla coda?

Code a cui applicare la selezione
Evidenziare le code a cui un chiamante dovrebbe essere connesso quando chiama questa estensione. Tenere premuto CRTL per evidenziare più code. Spuntare **Applica a tutte le code** se si desidera che sia vero. Se non si desidera applicare l'opzione *Connessione agente* alle code di chiamata, non selezionare alcuna coda.

Estensioni disconnessione agente

Un'estensione di disconnessione agente è utilizzata per disconnettere un'estensione dalle code di chiamate, e/o per disconnettere un'estensione virtuale da un telefono.

Estensione disconnessione agente
Inserire un numero univoco per questa estensione. Per informazioni sulla lunghezza del numero-estensione, consultare Impostazioni Estensione.

Code a cui applicare la selezione
Evidenziare le code da cui un chiamante dovrebbe essere disconnesso quando chiama questa estensione. Tenere premuto CRTL per evidenziare più code. Spuntare **Applica a tutte le code** se si desidera che sia vero. Se non si desidera applicare l'opzione *Connessione agente* alle code di chiamata, non selezionare alcuna coda.

Non richiedere la password quando ci si disconnette
Spuntare questa casella se si desidera che sia vero. Quando qualcuno chiama questa estensione, viene disconnesso senza dover inserire una password.

Applica stato di connessione/disconnessione dell'estensione virtuale
Spuntare questa casella se si desidera che l'azione di disconnessione sia applicata alle estensioni virtuali. Ad esempio, se un'estensione virtuale è connessa a un telefono e ad una coda, l'azione di disconnessione deve essere applicata all'estensione virtuale o solo alla coda?

Estensioni Codice funzione

Un'estensione Codice funzione consente di eseguire alcune operazioni componendo un *, il codice funzione a due cifre, quindi un'altra estensione.

Vai a Segreteria
Consente di comporre direttamente la segreteria di un'altra estensione.

Ad esempio, se si definisce 56 quale codice funzione Vai a Segreteria, per trasferire un chiamante alla segreteria dell'estensione 202, lo si trasferisce semplicemente al numero *56202.

Ricezione guidata

Consente di rispondere a una chiamata che sta chiamando un'estensione diversa. Ad esempio, se si definisce *39 come codice funzione della Ricezione guidata, componendo il numero *39202 si riceverà una chiamata al 202.

Definire quali estensioni o gruppi di estensioni possono utilizzare questa funzione e definire quali estensioni possono essere ricevute da tali estensioni autorizzate.

Monitoraggio chiamate

Ascolta in silenzio la chiamata attuale in un'altra estensione. Ad esempio, se si definisce *92 come codice funzione del monitoraggio chiamate, componendo il numero *92202 si ascolterà la chiamata del 202 all'insaputa di entrambe le parti.

Monitorando una chiamata, è possibile cambiare diverse modalità premendo le cifre corrispondenti sul proprio telefono:

- Premere **5** per la modalità Whisper. Questa modalità consente di parlare all'estensione che si sta monitorando ma non consente all'altra parte di ascoltare.
- Premere **6** per la modalità Inserimento. Questa modalità consente ad entrambe le parti di ascoltare.
- Premere **4** per tornare alla modalità di monitoraggio predefinita.

Utilizzare le caselle delle estensioni per definire quali estensioni o gruppi di estensioni possono utilizzare questa funzione e definire quali estensioni possono essere monitorate dalle estensioni autorizzate.

Intercom personale

Consente di comporre direttamente l'Intercom di un'altra estensione. Ad esempio, se si definisce *55 come codice funzione di Intercom, componendo il numero *55202 si parlerà attraverso l'altoparlante sul telefono dell'estensione 202. ***Nota:*** questa funzione necessita del supporto Intercom sul ricevitore che riceve la chiamata.

Definire le impostazioni di base di Intercom. Definire quali estensioni possono utilizzare questa funzione e definire quali estensioni possono ricevere queste chiamante da estensioni autorizzate.

Fax

Consente di impostare un'estensione di sistema come mittente del fax, quindi invia un fax. Il fax viene archiviato in Fax Inviati dell'estensione designata. Spuntare **Richiedi password estensione** se si desidera che il mittente inserisca la password dell'estensione designata.

Ad esempio: si ha l'estensione 33 come Codice funzione fax. Si desidera inviare un fax come se provenisse dall'estensione 200, che ha 111 come password di segreteria. è necessario comporre 9 per una linea in uscita e si invia il fax all'1-888-555-1212. Si dovrà comporre quanto segue dalla propria macchina fax: `*33200*200*111*918885551212`. Se la password non è richiesta, tralasciarla: `*33200*200*918885551212`. In entrambi i casi, il fax viene inviato al numero 1-888-555-1212 e archiviato tra i Fax Inviati dell'estensione 200.

Gruppi di estensioni

I Gruppi di estensioni consentono di raggruppare le estensioni in modo da poter applicare modifiche e funzioni a più estensioni contemporaneamente.

Il gruppo di **Tutte le Estensioni telefono** include tutte le estensioni di tipo telefono di Switchvox. Se si aggiungono estensioni di tipo-telefono, queste estensioni vengono automaticamente incluse come **Membri di gruppo**. Non è possibile modificare il gruppo.

Il **Gruppo tutte le estensioni** include ogni estensione di Switchvox. Se si aggiunge un'estensione, viene automaticamente inclusa come membro del gruppo. Non è possibile modificare il gruppo.

Gestione gruppi di estensioni

Cliccare su **Crea nuovo gruppo di estensioni** per aggiungere un nuovo gruppo di estensioni.

Cliccare su **Modifica** per il gruppo che si vuole modificare. Verrà visualizzata la pagina Modifica gruppo.

Cliccare su **Elimina** per il gruppo che si desidera eliminare. Verrà visualizzata la pagina Elimina gruppo. Cliccare su **Sì, elimina gruppo di estensioni** per rimuovere il gruppo.

Impostazioni gruppi estensioni

Nome Gruppo

Un nome univoco per questo gruppo.

Descrizione gruppo

Una breve descrizione di questo gruppo. Viene visualizzato quando si posiziona il cursore sull'icona del block-notes.

Quota casella di posta segreteria / Fax (MB)

Un numero di megabyte come quota di spazio del disco. Si tratta del numero massimo di megabyte che possono essere utilizzati per i messaggi della segreteria e i fax. Questo valore può essere impostato per estensioni e gruppi di estensione.

- Se si lascia vuoto, indica spazio illimitato.
- Se si inserisce 0 (zero), indica che nessun messaggio di segreteria o fax può essere archiviato.
- Se una quantità viene impostata per un gruppo o gruppi e per un'estensione nel gruppo, viene utilizzata la quota massima della casella postale dell'estensione.
- Se un'estensione è membro di gruppi multipli, viene utilizzata la quota di casella postale più bassa.
- Se ad un'estensione non è consentito disporre di segreteria, questa impostazione non è rilevante.

Gestione Membri gruppo

Questa casella di raccolta consente di trovare e raccogliere estensioni e altri gruppi di estensioni che appartengono a questo gruppo estensioni.

Per mettere un'estensione o un gruppo di estensioni nella raccolta **Membri di gruppo**:

- Inserire un nome o un numero estensione nel campo di ricerca. Al momento dell'inserimento, Switchvox suggerisce delle estensioni corrispondenti.
- Cliccare su Trova per visualizzare le estensioni disponibili all'interno di Switchvox. è possibile gestire questa visualizzazione dalle intestazioni della colonna.

Per eliminare un elemento dalla raccolta, selezionarlo e cliccare su **Elimina** .

Per mettere gli elementi nell'ordine corretto, selezionare gli elementi che si desidera spostare, poi cliccare su **Su, All'inizio, Giù,** or **Alla fine** .

Per selezionare più elementi della raccolta:

- Usare la funzione control-click per selezionare due o più elementi che non sono insieme nell'ordine.
- Cliccare su un elemento, poi utilizzare la funzione Shift-click per un altro elemento per selezionare entrambi gli elementi e tutti quelli compresi tra di loro.

Modelli di estensione

I modelli di estensioni contengono la maggior parte delle stesse impostazioni utilizzate quando si creano delle estensioni telefoniche o virtuali e i modelli aiutano a gestire le impostazioni per tutte quelle estensioni. è possibile modificare il modello Predefinito in base alle proprie esigenze oppure creare molteplici modelli per diversi tipi di estensioni. Ad esempio, si potrebbe volere un'impostazione simile per tutto il personale di vendita: un *telefono SIP* con *Inoltro segreteria* che appartiene al gruppo di chiamata *Vendite*. è possibile utilizzare tale modello per creare tutte le estensioni del personale di vendita, risparmiando così tempo e garantendo la coerenza.

Un'estensione creata con un modello può sempre essere modificata. In casi particolari, è possibile creare un'estensione con un modello, quindi modificare l'estensione.

Creazione di modello di estensione

Nella pagina Modelli estensione, inserire un nome univoco per il nuovo modello, quindi cliccare su **Crea nuovo**. Viene creato il nuovo modello e viene visualizzata la pagina delle impostazioni con le impostazioni predefinite originali di Switchvox. Effettuare le selezioni, quindi cliccare su **Modifica modello** per salvare le modifiche e tornare alla pagina Modelli estensione.

Un modello di estensione ha gli stessi dettagli delle Estensioni telefoniche e virtuali.

Eliminazione Modello di estensione

Per eliminare un modello di estensione, cliccare sul **Elimina** . Se si è certi di voler eliminare il modello, cliccare su **Sì, elimina modello**.

Modifica di un modello di estensione

Per modificare un modello di estensione, cliccare su **Modifica**. Viene visualizzata la pagina delle impostazioni del modello. Effettuare le selezioni, quindi cliccare su **Modifica modello** per salvare le modifiche e tornare alla pagina Modelli estensione.

Un modello di estensione ha gli stessi dettagli delle Estensioni telefoniche e virtuali.

Permessi Estensione

I Permessi Estensione consentono di impostare i permessi per le funzioni di **Voce estesa** nelle **Rubriche Switchboard**.

Una volta impostati tali permessi, i proprietari della gestione delle estensioni devono aggiungere le estensioni gestite alla sezione **Voci estese** delle proprie rubriche.

Estensioni o gruppi con permessi estesi
Nella casella sulla sinistra, selezionare una o più estensioni oppure un gruppo di estensioni. Le estensioni sono i permessi concessi per gestire le estensioni sulla destra.

Quali estensioni o gruppi dispongono di permessi per
Nella casella sulla destra, selezionare una o più estensioni oppure un gruppo di estensioni. Le estensioni possono essere gestite dalle estensioni sulla sinistra.

Consenti visualizzazione chiamate
Consentire all'estensione principale di visualizzare l'ID chiamante delle chiamate attuali dell'estensione gestita.

Consenti registrazione chiamate
Consente all'estensione principale di registrare le chiamate attuali dell'estensione gestita.

Consenti monitoraggio chiamate
Consente all'estensione principale di ascoltare in silenzio la chiamata attuale dell'estensione gestita.

Consenti risposta a chiamate in corso
Consente all'estensione principale di rispondere a una chiamata in corso all'estensione gestita.

Consenti Intercom
Consente all'estensione principale di avviare un collegamento intercom con l'estensione gestita.

Permessi Estesi
Una volta creato un gruppo di permessi, spuntare le caselle per ogni permesso da concedere. Se si effettuano delle modifiche ai permessi, cliccare su **Salva**.

Per modificare il gruppo di permessi, cliccare su **Modifica**. Le caselle dell'estensione vengono reimpostate in base a questo gruppo di permessi ed è possibile salvare o annullare le modifiche.

Telefoni

(missing or bad snippet)

Se i telefoni non sono stati acquistati da Switchvox, lo strumento **Impostazione telefono** viene offerto per poter impostare facilmente i telefoni Polycom® e Snom technology Inc.

Nota: Se non si dispone di questi tipi di telefoni, è necessario consultare la documentazione del proprio telefono per informazioni sulla modalità di impostazione per l'utilizzo con Switchvox.

Selezionare **Impostazione > Estensioni: Impostazione telefono** per visualizzare la pagina della **Impostazione telefono**.

I seguenti passaggi devono essere eseguiti prima di impostare i telefoni. Assicurarsi che

- Switchvox sia attivo e in esecuzione.

- I telefoni siano sulla stessa rete di Switchvox.
- Si disponga di un Pacchetti funzioni telefono per ogni telefono.
- Tutti i telefoni Polycom oggetto dell'impostazione abbiano un firmware SIP 1.6.7 o superiore in esecuzione.
- Tutti i telefoni Snom oggetto dell'impostazione abbiano un firmware snom 6.5.18 o superiore in esecuzione.
- Si accetti che Switchvox aggiorni il firmware di ogni telefono secondo le necessità. Se non si desidera che il firmware di un telefono venga aggiornato, è necessario impostare tale telefono manualmente (non in quanto parte di questo processo).
- Si accetta che Switchvox imposti il login e la password di *Configura autenticazione* di ogni telefono e la password del ricevitore. Il login e la password di Configura autenticazione sono generati casualmente e possono essere trovati nell'elenco **Telefoni configurati**. La password del ricevitore è sempre *456*. Se non desidera che queste informazioni vengano modificate per un telefono, sarà necessario impostare tale telefono manualmente (non in quanto parte di questo processo).

IMPORTANTE: Se il telefono non è sulla stessa rete di Switchvox oppure non si dispone del firmware richiesto, non può essere trovato da Switchvox. In questo caso, consultare Rendere i telefoni visibili a Switchvox. Se si dispone di un telefono Polycom 300 o 500, è necessario impostare il proprio telefono manualmente (non è possibile utilizzare lo strumento **Impostazione telefono**). Per assistenza, consultare la documentazione del proprio telefono.

Lo strumento di **Impostazione telefono** ha tre categorie principali: **Telefoni sconosciuti**, **Telefoni non configurati** e **Telefoni configurati**. è necessario confirmare ogni telefono per la configurazione e configurare ogni telefono con i dettagli dell'estensione.

Per iniziare a impostare i telefoni su Switchvox:

1. Posizionare ogni telefono, collegarlo ala propria rete e accenderlo. è utile annotare l'indirizzo MAC di ogni telefono, ma non è necessario.

   All'avvio di ogni telefono (dopo l'accensione), Switchvox lo rileva e l'aggiunge all'elenco **Telefoni sconosciuti**. Questi sono i telefoni visti da Switchvox nella rete, madi cui non ha il controllo.

2. Nella Suite amministratore, selezionare **Imposta > Estensioni: Impostazione telefono**.

   La pagina Impostazione telefono viene aperta con l'elenco Telefoni sconosciuti. Se un telefono non compare, provare a riavviarlo.

Pacchetti funzioni telefono

L'opzione Pacchetti funzioni telefono consente di configurare i propri telefoni per l'utilizzo con Switchvox (consultare Impostazione telefono), e offre grandi strumenti per la personalizzazione dei propri telefoni.

è necessario un pacchetto di funzioni telefono per ogni telefono SIP. Consultare il proprio rivenditore per istruzioni sull'acquisto e l'attivazione di altri pacchetti di funzioni telefono. Se i telefoni sono stati acquistati con Switchvox, ciascuno di essi dispone già di un pacchetto di funzioni telefono ed è già configurato per l'utilizzo con Switchvox. I pacchetti funzioni telefono non sono necessariamente per altri tipi di estensione.

Un Pacchetto funzioni telefono di Switchvox offre le seguenti funzioni:

- Visualizzazione telefono personalizzata

Consente di personalizzare alcune informazioni visualizzate sul proprio telefono. Consultare Opzioni telefono).

- Indicatori di stato

Una spia luminosa indica lo stato della linea sul proprio telefono. Può segnalare se una chiamata è in attesa in un area parcheggio o se si è connessi a una coda. Consultare Voci Indicatore stato.

- Suonerie caratteristiche

Consente di impostare il file audio di preferenza da utlizzare sulle chiamate in arrivo, personalizzato per chiamante. Consultare Regole relative alle suonerie caratteristiche.

- Autorisponditore

Consente di impostare una risposta automatica in modalità Intercom, personalizzata per chiamante.. Consultare Regole relative alle suonerie caratteristiche.

- Combina suonerie e autorisponditore

Consente di combinare una suoneria e un risponditore automatico, personalizzato per chiamante. Consultare Regole relative alle suonerie caratteristiche.

- Applicazioni telefono

Si accede a molte funzioni di Switchvox dal proprio telefono.

-

Le funzioni telefono disponibili sul proprio telefono variano a seconda del tipo di telefono.

- Le **Opzioni generali** sono disponibili su telefoni snom e Polycom.
- Le altre funzioni sono disponibili solo sui telefoni Polycom. Se si dispone di un telefono Polycom nuovo con tre o più linee (ad es. il modello VVX 1500 o SoundPoint 450, 550, 560,650 o 670) dovrebbe essere possibile sfruttare appieno il Pacchetto funzioni telefono. Altri telefoni Polycom potrebbero non offrire tutte le funzioni.
- Se si utilizza Switchvox da remoto (il proprio telefono non è sulla stessa rete di Switchvox), non sarà possibile visualizzare i Profili chiamante di Switchvox.

Telefoni sconosciuti

I telefoni sconosciuti sono telefoni trovati da Switchvox sulla rete, ma non configurati per l'utilizzo con Switchvox. (Questi telefoni non ricevono alcun file di configurazione da Switchvox).

I telefoni non rilevati in rete per più di 14 giorni non verranno più mostrati nell'elenco **Telefoni sconosciuti**.

1. Spuntare la casella vicino a ogni telefono da configurare, quindi cliccare su **Conferma telefoni selezionati**. Switchvox invia il firmware e i file di configurazione al telefono, quindi richiede il riavvio.

   IMPORTANTE: se non si desidera configurare un telefono, non spuntare la casella relativa. In questo modo tale telefono non riceverà i file di configurazione da Switchvox. In particolare, se si dispone di più di un PBX nella propria rete locale, assicurarsi di non confermare telefoni impostati su un altro PBX. Ciò comporterebbe la sovrascrittura della configurazione di tali telefoni, che non si connetterebbero più correttamente agli altri telefoni PBX.

2. Assicurarsi che il riavvio di ogni telefono sia terminato. Il riavvio può richiedere fino a 10 minuti ed è importante non interromperlo fino a completamento. Se vengono mostrate la data e l'ora sul display del telefono, ciò indica che il riavvio è terminato.

   Quando il telefono è stato riavviato e torna in linea, viene visualizzato nell'elenco Telefoni non configurati. A questo punto è necessario assegnare un'estensione.

Telefoni configurati

I telefoni sono ora nell'elenco **Telefoni configurati** nella pagina Impostazione telefono. Ogni volta che un telefono configurato viene aggiornato, riceve degli aggiornamenti di configurazione e la Rubrica specifica dell'utente (consultare Opzioni funzioni telefono della Suite Utente).

Linee aggiuntive

Cliccare su **Mostra linee aggiuntive** per aggiungere o rimuovere 2 linee aggiuntive su questo telefono.

Per aggiungere una linea, specificare se si tratta di un'estensione Switchvox Extension o no, quindi inserire le informazioni relative all'estensione.

- Se si tratta di un'estensione Switchvox, è necessario inserire solo il numero di tale estensione.
- Se non si tratta di un'estensione Switchvox, è possibile inserire un nome host alternativo (se disponibile), una porta, un ID utente e una Password.

Opzioni avanzate

Solitamente le Opzioni avanzate non vanno modificate, perciò sono nascoste. In caso sia necessario modificare un'opzione avanzata, cliccare su **Mostra opzioni avanzate**.

Opzione predefinita host alternativo

Spuntare questa casella se si desidera utilizzare l'impostazione predefinita per l'opzione **Host alternativo**. L'impostazione predefinita è l'IP esterno/il nome host esterno del PBX. L'impostazione predefinita viene applicata solo se un telefono non dispone di un'impostazione per l'opzione **Host alternativo**.

Accetta chiamate solo da PBX

Spuntare questa casella se i telefoni configurati con Switchvox devono accettare solo le chiamate da questo Switchvox.

Opzioni Mappatura cifre

Quando il telefono riceve i file di configurazione da Switchvox, Switchvox fornisce le impostazioni della mappatura delle cifre per quel telefono in base alla lunghezza dell'estensione utilizzata dal proprio sistema e ai requisiti tipici di composizione.

Lunghezza Estensione

Questa è l'impostazione utilizzata dalla propria mappatura delle cifre per la composizione di estensioni su Switchvox. Per impostazione predefinita corrisponde alla lunghezza dell'estensione più lunga. è possibile modificarla se si hanno due Switchvox connessi direttamente fra loro che utilizzano lunghezze di estensione diverse.

Utilizza composizione locale a 10 cifre

Alcuni fornitori richiedono l'inserimento di 10 cifre, anche per la composizione locale. Se questo è il caso del proprio fornitore, è necessario spuntare questa casella.

Mappatura cifre personalizzata

è possibile specificare una mappatura di cifre personalizzati per i telefoni configurati con Switchvox. In questo modo, Switchvox ignora tutte le altre regole per la creazione di una mappatura di cifre, e invia la mappatura di cifre personalizzata ai telefoni configurati.

Timeout mappatura cifre personalizzata

è possibile specificare un Timeout (in secondi) per ogni segmento della propria mappatura di cifre personalizzata. Se il numero delle mappature di cifre è superiore al numero dei valori di timeout, viene utilizzato il valore predefinito 3. Se il numero dei valori di timeout è superiore al numero delle mappature di cifre, i valori extra di timeout vengono ignorati.

Opzioni individuazione telefono: DHCP Sniping

I telefoni Polycom con applicazioni SIP prima della versione 2.2.2 non supportano DHCP INFORM. Per configurare questi telefoni meno recenti, Switchvox deve essere più aggressivo, usurpando il server DHCP della rete. Una volta aggiornato il telefono alla versione superiore, Switchvox torna al normale funzionamento. Probabilmente è più sicuro lasciare abilitata questa opzione, ma se il proprio server DHCP non reagisce adeguatamente quando sono configurati dei telefoni meno recenti, la disabilitazione di questa opzione potrebbe essere utile.

Server NTP personalizzato

è possibile specificare un server Network Time Protocol per impostare l'ora sui telefoni configurati con Switchvox.

Impostazioni Estensione

Le impostazioni Estensione consentono di controllare alcune funzionalità fondamentali dell'estensione.

Quando le impostazioni sono corrette, cliccare su **Salva impostazioni Estensione**.

Lunghezza Estensione

Selezionare 3, 4, 5, o 6 cifre. Esistono molti tipi diversi di estensioni in Switchvox. La modifica di questo numero non causerà la modifica delle estensioni esistenti.

Si tenga presente che se si passa un numero superiore e si hanno ancora numeri di estensione inferiori, potrebbe verificarsi un leggero ritardo nella composizione interna. Ad esempio, se si chiama un'estensione a 3 cifre, Switchvox aspetta un attimo prima di connettere la chiamata, in attesa dell'eventuale composizione di una quarta cifra (o quinta o sesta).

Invia segnale acustico dopo un trasferimento assistito

Spuntare questa casella se si desidera riprodurre un segnale acustico una volta eseguito il trasferimento assistito. Ad esempio: Jill mette in attesa Jack, quindi chiama Jane e le chiede se può parlare con Jack. Jane acconsente e Jill trasferisce Jack a Jane. Il segnale acustico viene riprodotto una volta completato il trasferimento, Jill non è più in linea e Jack e Jane sono in linea e iniziano a parlare.

Richiedi password estensione efficaci

Spuntare questa casella per richiedere che i proprietari-estensione utilizzino password di estensine efficaci. Se viene spuntata questa casella, il proprietario-estensione non può cambiare la propria password a meno che non venga valutata **efficace**.

Una password efficace contiene almeno 6 numeri, non più di due uguali in successione (ad es. 111) e nessuna sequenza (ad es. 123). Inoltre, non contiene l'estensione.

Per i dettagli sull'impostazione di estensione a cui viene applicata questa opzione, consultare Password numerica.

Richiedere che tutti i proprietari di estensione cambino la password se non è efficace

Se sono richieste password efficaci (la casella sopra è spuntata), allora è possibile spuntare questa casella per richiedere che *tutti* i proprietari-estensione cambino la password se non è efficace. Ciò significa che i proprietari-estensione non possono utilizzare la Suite amministratore finché non avranno creato una password efficace.

Ha quasi la stessa funzione di Azioni di connessione, ma questa impostazione viene applicata a tutti i proprietari-estensione che non hanno una password efficace o molto efficace.

Richiedi password telefono efficaci

Selezionare questa casella per richiedere che i telefoni registrati con Switchvox utilizzano una password efficace.

Una password efficace contiene almeno sei caratteri, uno per ogni tipologia (maiuscole, minuscole, numeri e simboli), nessuna sequenza (abc, 123), non più di due caratteri dello stesso tipo di seguito e almeno due simboli. Se non si desidera utilizzare simboli, è possibile allungare la password.

Ad esempio: **m!2T^1**

Per i dettagli sull'impostazione di estensione a cui viene applicata questa opzione, consultare Password telefono.

Nota: Se si utilizza Telefoni per configurare un telefono, allora il telefono viene configurato con una password molto efficace.

Instradamento Chiamata

Gruppi Canali

Gli strumenti **Gruppi Canali** consentono di gestire i canali del dispositivo hardware per abilitare metodi di segnalazione multipli e configurare le estensioni di richiamata.

Gruppi Canali visualizza tutti i canali disponibili, e consente di raggruppare i canali in base al tipo di segnalazione. è inoltre possibile modificare o eliminare i gruppi esistenti.

Per creare un gruppo di canali, cliccare su **Crea nuovo gruppo di canali**. Verrà visualizzata la pagina Configurazione Gruppo Canali.

Inserire un nome per il gruppo dei canali, specificare il tipo di dispositivo e selezionare i canali da aggiungere al gruppo. Inserire anche l'estensione Richiamata e l'estensione Fax predefinita per il canale. (Le chiamate vocali che non corrispondono a nessuna regola o percorso di chiamata in arrivo vengono inviate all'estensione Richiamata. Se il fax è installato, le chiamate Fax che non corrispondono a nessun percorso di chiamata in arrivo vengono inviate all'estensione Fax predefinita). Modificare le altre impostazioni esclusivamente se si è utenti avanzati.

Una volta completata l'operazione, cliccare su **Crea gruppo canali** per creare il gruppo.

ATTENZIONE: Dopo la creazione del nuovo canale, Switchvox viene riavviato. Tutte le chiamate in corso vengono interrotte e tutti gli agenti connessi alle code vengono disconnessi.

Tipi di dispositivi

Tipo di dispositivo descrive il tipo di linea che è connessa al PBX attraverso tale dispositivo.

FXO e FXS

I tipi di dispositivo Foreign Exchange Office (FXO) e Foreign Exchange Service (FXS) fanno riferimento al tipo di interfaccia sull'apparecchio telefonico: un'interfaccia FXO riceve alimentazione (batteria) e riceve i segnali di squillo; un'interfaccia FXS fornisce alimentazione (batteria) e genera i segnali di squillo. I dispositivi FXO possono comunicare solo con dispositivi FXS e viceversa. Ogni tipo FXO e FXS elencato nel menu a discesa ha un tipo di segnale associato:

kewlstart, loopstart o groundstart. Il tipo di segnale è la 'lingua' utilizzata dall'interfaccia per comunicare con i dispositivi connessi ad essa. Alcuni dispositivi hanno un proprio tipo di segnale impostato che non può essere modificato (ad esempio schede analogiche). In alcuni dispositivi il tipo di segnale può essere modificato per abbinarsi ai dispositivi a cui sono connessi.

Non è possibile avere sia canali FXS che FXO nello stesso gruppo. Tuttavia, è possibile creare più di un gruppo per tipo di segnale.

FXO (Foreign Exchange Office) con segnale Kewlstart
Selezionare questa opzione se si stanno connettendo delle normali linee telefoniche analogiche dall'azienda telefonica al proprio PBX. Raramente, questa opzione può essere utilizzata anche con alcune linee T1 o banchi di canali T1.

FXO (Foreign Exchange Office) con segnale Loopstart
Non utilizzare questa opzione. Utilizzare invece l'opzione FXO con Kewlstart. Kewlstart è totalmente compatibile con Loopstart e rileva le chiamate terminate sulla maggior parte delle linee, al contrario dell'opzione Loopstart.

FXO (Foreign Exchange Office) con segnale Groundstart
Groundstart è un tipo di segnale alternativo utilizzato con telefoniche analogiche dall'azienda telefonica. Le linee telefoniche Groundstart sono leggermente meno comuni, perciò è necessario verificare con il proprio gestore prima di selezionare questa opzione.

FXS (Foreign Exchange Station) con segnale Kewlstart
Selezionare questa opzione se si sta connettendo un normale ricevitore analogico a una porta FXS di una scheda analogica.

FXS (Foreign Exchange Station) con segnale Loopstart
Si raccomanda di utilizzare l'opzione Kewlstart invece di Loopstart.

FXS (Foreign Exchange Station) con segnale Groundstart
Selezionare questa opzione se si sta connettendo un disposito FXS groundstart, come un altro PBX analogico, alla porta FXS di una scheda analogica.

PRI

Il canale di dati è un canale singolo utilizzato per il controllo di chiamate su connessioni T1/E1 PRI. Solitamente è sul canale 24 per T1, e sul 16 per le connessioni E. I canali B trasportano l'audio per le chiamate T1/E1 PRI. I PRI completi utilizzano tutti i canali eccetto il canale D. I PRI parziali utilizzano un sottogruppo per i canali principali.

Canale PRI T1/E1 D (Dati)
Il canale Dati è un canale singolo utilizzato per il controllo delle chiamate sulle connessioni T1/E1 PRI. Solitamente è sul canale 24 per T1, e sul 16 per le connessioni E.

Canale PRI T1/E1 B (Bearer)
I canali Bearer trasmettono l'audio per le chiamate T1/E1 PRI. I PRI completi utilizzano tutti i canali eccetto il canale D. I PRI parziali utilizzano un sottogruppo per i canali principali.

BRI

Il canale Dati è il terzo canale su ogni BRI che controlla la segnalazione. I canali di trasporto sono i primi due canali su un BRI che passano materialmente le chiamate.

Canale BRI D (Dati)
Il canale Dati è il terzo canale su ogni BRI che controlla il segnale.

Canale BRI B (Bearer)
I canali B sono i primi due canali su un BRI che è quello che passa realmente la chiamata.

Segnalazione E&M

Il tipo di dispositivo di segnalazione E&M (Ear & Mouth) è un tipo diverso di segnalazione T1 utilizzato da alcune aziende telefoniche.

Segnale E&M
Il segnale E&M descrive alcune vecchie linee T1. Selezionare questa opzione se si dispone di un circuito E&M o E&M-wink, a volte denominato Supertrunk.

Estensione Richiamata
L'estensione da chiamare quando arriva una chiamata attraverso questo fornitore o canale. Le estensioni di richiamata possono essere estensioni di qualsiasi tipo (il telefono del telefonista, un IVR, ecc.).

Default Fax Extension

L'estensione da chiamare quando arriva una chiamata su questo fornitore che è identificata come fax. (Switchvox identifica solo T.38 attraverso fornitori SIP. Un fax in arrivo attraverso un fornitore o un canale IAX oppure un fax che utilizza uno standard diverso potrebbe non essere identificato come fax).

Opzioni avanzate

Solitamente le Opzioni avanzate non vanno modificate, perciò sono nascoste. In caso sia necessario modificare un'opzione avanzata, cliccare su **Mostra opzioni avanzate**.

Cancellazione eco potente
Questa opzione consente la soppressione potente dell'eco con il Cancellatore di eco analogico. Per realizzare tale risultato, la linea viene messa in half-duplex o la parte che non sta parlando attivamente viene messa in modalità silenziosa. Pur eliminando l'eco, questa opzione può causare altri problemi come l'impossibilità di interrompere chi sta parlando o il taglio dell'inizio e il trascinamento della fine delle parole. L'impostazione di questa opzione per l'esecuzione per i primi 5 secondi di una chiamata rappresenta un modo efficace per eliminare l'eco tramite addestramento. Diversamente, è meglio non abilitare questa opzione.

Applica filtro riduzione rumore
Questa opzione applica un filtro sulle chiamate per ridurre il rumore delle linee analogiche. In questo modo è possibile migliorare la qualità delle vecchie linee analogiche nelle aree rurali. Poiché questa opzione consente solo di camuffare il rumore, prima di abilitarla, è preferibile chiamare il proprio fornitore per verificare se la qualità o la potenza del segnale può essere migliorata da loro.

Correzione Gain automatica
L'abilitazione di questa opzione consentirà di regolare automaticamente il volume ricevuto delle chiamate su un livello di volume standard. Provare questa opzione se le chiamate in entrata sono troppo basse, in particolare su linee analogiche.

Determinazione automatica progresso chiamata
Non abilitare questa opzione a meno che non venga richiesto esplicitamente. L'abilitazione di questa opzione nell'ambiente sbagliato causerà delle chiamate interrotte.

Rimbalzo batteria
Si tratta di un'opzione **estremamente avanzata** e utilizzata in circostanze molto rare e solo in certi paesi.

Questa opzione consente di controllare il modo in cui Switchvox cerca il segnale di chiamata terminata sulle linee Kewlstart. Nel tipo di segnalazione Kewlstart, la segnalazione di chiamata terminata è inviata attraverso una caduta di tensione nelle linee analogiche per un certo periodo di tempo.

Il rilbalzo della batteria consente di controllare il tempo di attesa di Switchvox prima di concludere che è stato ricevuto un segnale di chiamata terminata. Se impostato troppo basso, il rumore di linea o un fulmine o una normale conversazione possono essere interpretati come una chiamata terminata. Se impostato troppo alto, non saranno ricevuti i segnali di

chiamata terminata corretti. Il valore predefinito per questa impostazione rappresenta un equilibrio perfetto. A meno che non sia stata misurata materialmente la durata di una caduta di batteria per le linee telefoniche del proprio paese, non modificare questa impostazione.

Soglia batteria
Si tratta di un'opzione **estremamente avanzata** e utilizzata in circostanze molto rare e solo in certi paesi.

Questa opzione consente di controllare il modo in cui Switchvox cerca il segnale di chiamata terminata sulle linee Kewlstart. Nel tipo di segnalazione Kewlstart, la segnalazione di chiamata terminata è inviata attraverso una caduta di tensione nelle linee analogiche per un certo periodo di tempo.

La soglia della batteria controlla quanto bassa debba essere la tensione prima di essere considerata *interrotta*. L'impostazione predefinita per questa opzione funzionerà in molti paesi. A meno che non sia stata misurata materialmente la durata di una caduta di batteria per le linee telefoniche del proprio paese, non modificare questa impostazione.

Segnalazione ID chiamante
L'ID chiamante viene inviato sulle linee analogiche in modo diverso in paesi diversi. Questa opzione controlla quale metodo utilizzare per leggere l'ID chiamante. Le opzioni sono Bell (per paesi come gli Usa), v23 (Regno Unito) e DTMF (Svezia). Se si modifica questo valore, assicurarsi di regolare anche il valore di Inizio ID chiamante in modo che corrisponda al proprio paese.

Inizio ID chiamante
Paesi diversi inviano ID chiamante in momenti diversi. Questa opzione dice a Switchvox quando cercare il segnale dell'ID chiamante. Le scelte sono *squillo* (per paesi come gli Usa) o *polarità* (per paesi come il Regno Unito).

Rileva segnale di occupato
Questa opzione consentirà di ascoltare il segnale di occupato per attivare la terminazione della chiamata. Si **consiglia fortemente** di lasciare questa opzione disattivata e di far inviare un segnale di disconnessione reale dal proprio gestore di telecomunicazioni. è possibile abilitare questa opzione nei paesi che non dispongono di supervisione sulla disconnessione. Se ci si trova in Stati Uniti, Regno Unito, Australia o Canada non sarà necessario abilitare questa opzione. Se questa opzione è abilitata, si consiglia di aumentare il valore dell'impostazione Conteggio occupati sul numero maggiore possibile di segnali acustici per evitare i falsi positivi che possono causare delle chiamate interrotte.

Cancella eco
Questa opzione abilita o disabilita la cancellazione dell'eco dal sistema. Si raccomanda di lasciare questa opzione impostata su *Sì*. L'impostazione su *No* disabiliterà sia il software per la cancellazione dell'eco sia qualsiasi dispositivo hardware di cancellatore di eco incorporato nella scheda.

Cancellazione eco durante il bridge tra canali TDM
Questa opzione controlla la cancellazione dell'eco sulle chiamate che entrano in Switchvox su un canale hardware ed escono da Switchvox su un altro canale hardware. Ad es.: questa opzione interessa le chiamate che non entrano in contatto con nessun fornitore VoIP o ricevitori SIP.

Normalmente le chiamate di questa natura non necessitano di cancellazione di eco, perciò è più sicuro lasciare questa opzione impostata sull'impostazione predefinita *No*. Si tenga presente che questa impostazione non interessa le chiamate da normali ricevitori SIP.

Lunghezza coda Cancellatore di eco
Questa opzione controlla per quanto tempo il cancellatore deve attendere il ritorno dell'eco. è preferibile utilizzare il minor valore possibile. Per le linee analogiche, l'eco di solito è nell'intervallo 64 o 128. Per le linee T1, 128 o superiore.

Tipo di cancellatore di eco
Tipi diversi di cancellatori di eco possono essere più efficaci in alcune situazioni.

Analogico
Un buon cancellatore di eco per scopi generici che funziona meglio sulle linee analogiche o sulle linee T1 con code di eco più brevi. Questo è il cancellatore di eco predefinito ed è un buon punto di partenza.

T1
Questo cancellatore di eco funziona meglio sulle linee T1 con lunghe code d'eco, ma può anche risultare più efficace di altri in alcuni ambienti analogici.

HPEC
Il software di Digium, Inc. per la cancellazione dell'eco dalle prestazioni migliori. Per utilizzare questa opzione, è necessario disporre di una licenza HPEC installata.

Acustico
Questo cancellatore di eco sperimentale è regolato sull'eco acustica. Sebbene efficace nella teoria, questo metodo di cancellazione non ha funzionato molto bene nella pratica.

Regola buffer fax

Imposta la regola del buffer fax per questo gruppo di canali. Per disattivare questa opzione, selezionare *Disattivata*. L'impostazione predefinita è *Metà*.

Questa opzione consente di impostare una regola di buffer per evitare che si verifichino errori relativi ai fax sui sistemi ad alta latenza. Consultare l'opzione relativa Numero di buffer fax.

Perché il servizio fax sia disponibile, una licenza fax e il software fax devono essere installati. Per i dettagli, consultare Prodotti add-on Digium.

Rilevamento fax

Imposta il rilevamento di fax per questo gruppo di canali. Per ulteriori informazioni, consultare Fax.

Entrambi
Rileva i fax in entrata e in uscita, e agisce di conseguenza.

No
Non rileva i fax in arrivo o in uscita.

In arrivo
Rileva i fax in arrivo e agisce di conseguenza. Non rileva i fax in uscita.

In uscita
Rileva i fax in uscita e agisce di conseguenza. Non rileva i fax in arrivo.

Perché il servizio fax sia disponibile, una licenza fax e il software fax devono essere installati. Per i dettagli, consultare Prodotti add-on Digium.

Modalità correzione errori fax
Modalità di correzione degli errori (Error Correction Mode - ECM). Per impostazione predefinita questa funzione è attiva.

Termina chiamata su interruttore di polarità
Alcuni paesi, ad esempio l'Australia, segnalano la chiamata terminata da remoto modificando la polarità delle linee. Questa opzione viene a volte chiamata ROIC (Reverse On Idle Condition). Abilitare questa opzione solo se si è certi che sul proprio gestore di telecomunicazioni le chiamate terminate siano segnalate tramite scambio di polarità.

Hardware cancellazione eco
Questa opzione abilita il modulo di cancellazione eco hardware sulle schede BRI.

Nascondi ID chiamante
L'abilitazione di questa opzione disabiliterà la funzione invio id-chiamante per questo gruppo.

Velocità massima di trasferimento per le trasmissioni fax
Velocità massima di trasferimento durante la negoziazione della velocità via fax. La velocità massima predefinita è 14400.

Velocità minima di trasferimento per le trasmissioni fax
Velocità minima di trasferimento durante la negoziazione della velocità via fax. La velocità minima predefinita è 2400.

Codice Network Specific Facility (NSF)
Questa opzione si utilizza raramente. Se non si è certi di come utilizzarla, lasciarla impostata su *Nessuno*.

I codici NSF o Network Specific Facility sono codici speciali che sono inviati nei messaggi di PRI facility e sono utilizzati per segnalare ulteriori dati al proprio gestore telefonico. Non modificare questa impostazione a meno che il gestore telefonico non dichiari esplicitamente che è necessario un valore NSF.

Numero di buffer fax

Imposta il numero dei buffer fax. L'impostazione predefinita è 12.

Questa opzione consente di impostare una regola di buffer per evitare che si verifichino errori relativi ai fax sui sistemi ad alta latenza. Consultare l'opzione relativa Regola buffer fax.

Perché il servizio fax sia disponibile, una licenza fax e il software fax devono essere installati. Per i dettagli, consultare Prodotti add-on Digium.

Overlap dial
L'opzione Overlap dialing invia ogni cifra appena viene inserita, invece di inviare tutto il numero in un'unica volta. è preferibile non abilitare questa opzione.

Pausa prima della composizione
Questa opzione consente di aggiungere un leggero ritardo per consentire al segnale off-hook (non agganciato) di propagarsi al gestore di telefonia prima di inviare le cifre DTMF. Questa opzione non andrebbe modificata.

PRI Dialplan
Consente di controllare il modo in cui le chiamate in uscita vengono inviate sul PRI. Verificare con il proprio fornitore PRI per avere conferma del loro metodo preferito.

Intervallo reset PRI
Il valore predefinito per questa opzione, 3600, è solitamente corretto.

Questa impostazione consente di controllare la frequenza con cui i canali B PRI vengono reimpostati prima di essere inutilizzati. Per la grande maggioranza delle linee PRI, questa opzione non ha effetti sul PRI e viene eseguita solo per sicurezza. Tuttavia, su alcuni PRI in alcuni paesi quali l'India si potrebbero riscontrare dei problemi a seguito della reimpostazione. In tal caso, è possibile inserire il valore *mai*.

Tipo switch PRI
Il fornitore PRI dovrebbe essere in grado di fornire il tipo di switch di preferenza. L'opzione più comune è *ISDN 2 nazionale* , a volte chiamata anche *NI2*.

Riconoscimento DTMF flessibile
L'abilitazione di questa opzione renderà l'interprete di DTMF molto più permissivo. In caso di problemi di ricezione della pressione di tasti DTMF in IVR con chiamate su un gruppo di canali, l'abilitazione di questa opzione può essere utile. Sfortunatamente, può anche causare un numero molto più alto di falsi positivi o di doppie pressioni di tasto. Nei casi in cui la bassa qualità della linea ostacoli il rilevamento di DTMF, si consiglia altamente di migliorare la qualità della linea prima di abilitare questa opzione.

Rimbalzo suoneria
Questa opzione viene utilizzata raramente e solo in certi paesi.

Consente di controllare per quanto tempo Switchvox deve attendere prima di confermare lo squillo sulle linee analogiche. Il valore è in 1/8000 di secondo e l'impostazione predefinita è 1024. Valori superiori causano tempi di attesa maggiori per Switchvox, rendendo potenzialmente più difficile la ricezione di falsi positivi o di chiamate fantasma. Con valori inferiori, Switchvox diventa più sensibili agli squilli.

Gain RX
Si consiglia di abilitare Correzione Gain automatica prima di modificare questa opzione.

Questa opzione consente di controllare il volume dell'audio ricevuto da questo gruppo di canali. Ad esempio, se i chiamanti in arrivo parlano troppo piano o troppo forte, questa opzione consente di modificare il volume. I valori sono in decibel e possono essere positivi o negativi per rendere il volume delle chiamate rispettivamente più alto o più basso. Di

solito questa modifica è necessaria solo sulle linee analogiche (non linee T1) per compensare la perdita di segnale lungo i cavi. L'intervallo dei valori normali è compreso fra - 15 e 15 e si consiglia di partire con una lieve modifica incrementando il gain di 2 in 2 finché non il volume corretto non viene raggiunto (ad es., 2, 4, 6, 8...).

Tipo di dispositivo secondario
Questa opzione deve quasi sempre essere impostata su PRI (Primary Rate ISDN) Lato CPE. Consultare il proprio fornitore T1 prima di selezionare un'opzione alternativa.

Addestra Cancellatore di eco all'inizio delle chiamate
Questa opzione invia un impulso all'inizio di una chiamata nel tentativo di addestrare preventivamente il cancellatore di eco. In questo modo è possibile migliorare le situazioni in cui l'eco si verifica all'inizio di una chiamata.

Gain TX
Questa opzione consente di controllare il volume dell'audio *inviato* da questo gruppo di canali. Si consiglia di non aumentare questo valore, sebbene portandolo su -3 sia possibile migliorare la qualità e/o l'eco. Se non si è certi, si raccomanda di lasciare questa impostazione sul valore predefinito di 0.0.

Utilizza ID chiamante
L'abilitazione di questa opzione consentirà la ricezione (e l'invio) dell'ID-chiamante.

Si consiglia quasi sempre di lasciarla impostata su Sì. L'unica situazione in cui potrebbe essere preferibile disabilitare l'ID-chiamante è quando si utilizzano delle linee analogiche in un paese (ad es. gli Stati Uniti) che invia l'ID-chiamante tra il primo e il secondo squillo. Per poter ricevere l'ID sulle linee analogiche, Switchvox deve attendere il secondo squillo prima di rispondere. Disattivando l'ID-chiamante, Switchvox risponderà alle chiamate in entrata immediatamente, senza attendere l'ID-chiamante.

Tempo di attesa
Questo obbliga il sistema ad attendere il numero di secondi specificati prima di rispondere alla chiamata, concedendo il tempo di ricevere tutti i dati della chiamata prima di rispondere alla chiamata stessa. L'impostazione predefinita è 1. Quasi sicuramente non è necessario modificare le impostazioni predefinite.

Fornitori VOIP

Consente di gestire i fornitori del protocollo voce tramite Internet (VOIP). I fornitori VOIP possono essere sia servizi telefonici VOIP commerciali o altro hardware VOIP quali uno Switchvox connesso direttamente.

Esistono due tipi di fornitori VOIP: SIP o IAX. (Si tratta di due protocolli utilizzati per effettuare chiamate telefoniche tramite Internet). Se non si è certi di quale sia il protocollo da utilizzare, chiedere al fornitore del servizio.

Aggiunta di un fornitore SIP

Selezionare **Fornitore SIP** dal menu a discesa **Aggiungi nuovo**, quindi cliccare su **Vai**. Verrà visualizzata la pagina Aggiungi nuovo fornitore SIP.

Inserire **Informazioni fornitore**, poi cliccare su **Aggiungi fornitore SIP** per creare il nuovo fornitore SIP. Ci sono varie schede disponibili con impostazioni avanzate, ma non è necessario modificare le impostazioni predefinite.

Una volta creato un fornitore, viene richiesto l'accesso alla pagina Stato del sistema. In questa pagina vengono visualizzati i fornitori VOIP e il relativo stato. Se Switchvox riesce a contattare il fornitore, questo viene visualizzato come **Registrato**. Ora, chiamando il numero dato dal fornitore, la chiamata dovrebbe far squillare l'Estensione di richiamata.

Nome Fornitore SIP
Creare un nome di riferimento per questo fornitore. Viene utilizzato solo per fare riferimento a questo fornitore in altre aree della Suite Amministratore.

ID Account personale
L'ID account fornito dal fornitore SIP. Può essere chiamato anche Login o ID di autenticazione.

Password personale
La propria password per l'account.

Nome host/Indirizzo IP
Il nome host o indirizzo IP per il server SIP, fornito dal proprio fornitore SIP. Può essere chiamato anche Registrar Server.

Estensione Fax predefinita
L'estensione da chiamare quando arriva una chiamata su questo fornitore che è identificata come fax. (Switchvox identifica solo T.38 attraverso fornitori SIP. Un fax in arrivo attraverso un fornitore o un canale IAX oppure un fax che utilizza uno standard diverso potrebbe non essere identificato come fax).

Perché il servizio fax sia disponibile, una licenza fax e il software fax devono essere installati. Per i dettagli, consultare Prodotti add-on Digium.

Aggiunta di un fornitore IAX

Selezionare **Fornitore IAX** dal menu a discesa **Aggiungi nuovo**, quindi cliccare su **Vai**. Verrà visualizzata la pagina Aggiungi nuovo fornitore IAX.

Per creare un nuovo fornitore IAX, inserire le informazioni sul nuovo fornitore, quindi cliccare su **Aggiungi fornitore IAX**.

Una volta creato un fornitore, viene richiesto l'accesso alla pagina Stato del sistema. In questa pagina vengono visualizzati i fornitori VOIP e il relativo stato. Se Switchvox riesce a contattare il fornitore, questo viene visualizzato come **Registrato**. Ora, chiamando il numero dato dal fornitore, la chiamata dovrebbe far squillare l'Estensione di richiamata.

Nome Fornitore IAX
Qualsiasi stringa per identificare questo fornitore VOIP. Viene utilizzata solo per fare riferimento a questo fornitore VOIP in altre aree della Suite Amministratore.

Etichetta Fornitore IAX
L'etichetta che viene data a questo fornitore quando si effettuano chiamate al proprio sistema. Si tratta solitamente del nome tra [ ] parentesi negli esempi di configurazione di Asterisk.

ID Account personale
Nome utente fornito dal fornitore IAX per l'autenticazione del proprio Switchvox PBX al fornitore durante la registrazione IAX e le chiamate in uscita.

Password personale
La propria password per l'account.

Nome host/Indirizzo IP
Nome host o indirizzo IP principale del server IAX del proprio fornitore. Questo nome host sarà utilizzato per inviare richieste di registrazione. Sarà anche l'host che invierà tutte le chiamate in entrata al proprio PBX.

Se il fornitore dispone di diversi server per il proprio servizio IAX, è possibile utilizzare le impostazioni dell'Host in uscita Principale, Secondario e Terziario per elencarli. Altrimenti, il campo Nome host/Indirizzo IP verrà utilizzato per posizionare sia le chiamate in uscita sia le chiamate in entrata e le richieste di registrazione.

Estensione Richiamata
L'estensione da chiamare quando arriva una chiamata attraverso questo fornitore o canale. Le estensioni di richiamata possono essere estensioni di qualsiasi tipo (il telefono del telefonista, un IVR, ecc.).

Tipo di autenticazione in arrivo
Selezionare un'opzione dal menu a discesa. MD5, Testo in chiaro e RSA. MD5 e plain text utilizzano la propria password per l'autenticazione. è preferibile utilizzare il metodo MD5 rispetto al metodo Testo in chiaro. L'RSA utilizza chiavi di cifratura pubbliche e private per autenticare il fornitore. Se si seleziona questa opzione, inserire la chiave RSA pubblica nel campo Chiave di autenticazione RSA.

Chiave autenticazione RSA
Selezionare tra le chiavi disponibili dal menu a discesa oppure dal disco fisso del computer.

Impostazioni peer
Le impostazioni Peer determinano la relazione con questo fornitore.

Tipo di registrazione
Questa impostazione controlla la registrazione tra questo Switchvox e l'host remoto.

Fornitore è l'impostazione predefinita per cui Switchvox invia la registrazione all'host remoto.

Client è l'impostazione per cui l'host remoto è il client e invia le richieste di registrazione a questo Switchvox.

Peer è l'impostazione per gli host connessi direttamente che non necessitano di registrazione. Se si sceglie *Peer*, assicurarsi che entrambi gli host dispongano di indirizzi IP statici.

L'host è lo stesso PBX
Se questo fornitore VOIP è uno Switchvox connesso direttamente, impostare su *Sì*. Ciò consente di utilizzare funzionalità avanzate con lo Switchvox connesso direttamente.

Tratta gli utenti del sistema come utenti locali
Se si desidera che Switchvox scambi informazioni sulla presenza e sull'utilizzo della linea con questo Switchvox connesso direttamente, impostare questa opzione su *Sì*.

Nome host Jabber
è possibile specificare un nome host per il server Jabber dello Switchvox connesso direttamente. Per trovare questo nome host, cercarlo nella pagina Impostazioni di rete del server connesso direttamente.

è importante se si stanno connettendo degli Switchvox direttamente e si desidera utilizzare delle funzioni qualiPresenza o il Pannello Chat.

Applica regole di chiamata in arrivo a fornitore
Questa opzione consente di alterare l'instradamento delle chiamate in arrivo.

Sì è l'impostazione predefinita. Questa opzione utilizza le regole nella sezione Chiamate in arrivo così come l'estensione Richiamata per decidere quale estensione far squillare quando si riceve una chiamata attraverso questo fornitore.

Selezionare *No* se il fornitore è un peer. Questa opzione consente ai chiamanti da questo peer di comporre qualsiasi estensione all'interno di Switchvox. Le chiamate in arrivo non seguiranno le regole nella sezione Chiamate in arrivo e non faranno squillare l'estensione Richiamata.

Regole chiamata in uscita
Se l'opzione Applica regole di chiamata in arrivo a fornitore è impostata su *No*, utilizzare questa sezione per definire la modalità in cui un peer remoto può effettuare chiamate in uscita attraverso questo PBX. Utilizzare le caselle di controllo per assegnare quali regole in uscita applicare a questo peer. Spuntare la casella *Consenti* per applicare la regola alle chiamate in entrata di questo peer. Spuntare *Nega* per bloccare tutte le chiamate corrispondenti alla regola, ad esempio bloccando tutti i numeri interurbani. Per bypassare una regola, lasciare despuntate entrambe le opzioni. Consultare Chiamate in uscita per ulteriori informazioni su ciascuna regola in uscita.

Nome ID chiamante / Numero ID chiamante
Inserire un nome e un numero di telefono da visualizzare come ID chiamante personale quando si effettuano delle chiamate in uscita con questo fornitore.

ATTENZIONE: l'impostazione di questo campo può impedire la riuscita delle chiamate in uscita; assicurarsi che il fornitore supporti questa funzione. Se il proprio fornitore non supporta questa funzione, eliminare i campi Nome ID Chiamante e Numero ID Chiamante.

Impostazioni Collegamento

Le impostazioni Collegamento determinano la modalità con cui il collegamento viene stabilito con il fornitore.

Host in uscita primario, secondario, terziario

Alcuni fornitori IAX utilizzano host diversi per la registrazione, per le chiamante in arrivo e in uscita. Se il fornitore dispone di diversi server per effettuare le chiamante in uscita, è possibile utilizzare le impostazioni dell'Host in uscita Principale, Secondario e Terziario per specificarli. In caso questa casella venga lasciata vuota, il PBX utilizzerà l'host specificato nel campo Nome host/IP per le chiamate in uscita.

Password in arrivo

Se questo fornitore utilizza delle password per l'autenticazione di chiamate in arrivo e la password è diversa dalla password del proprio account, specificarla qui. Questa condizione è rara a meno che non ci si stia connettendo direttamente con un host remoto e le password in entrata e in uscita siano state esplicitamente configurate in modo da essere diverse.

Qualifica host

Se si abilita questa opzione verranno inviati periodicamente pacchetti IAX POKE all'host remoto e la durata della risposta verrà misurata. Questa misurazione della latenza può essere visualizzata nella pagina Stato del sistema.

Abilita Trunking

Il trunking può essere utilizzato per ridurre la larghezza di banda utilizzata attraverso chiamate multiple simultanee; tuttavia, deve essere abilitato su entrambe le estremità del collegamento. Questa opzione è utile quando si hanno due sistemi connessi direttamente attraverso IAX con forte traffico vocale. Se si utilizzano servizi IAX commerciali, verificare che il fornitore supporti il trunking. Se si abilita il trunking solo su un host l'audio delle chiamate telefoniche sarà in un solo senso.

Utilizza autenticazione RSA per In uscita

Prima di impostare questa opzione, mettere la propria chiave RSA sull'host remoto. è possibile recuperare la chiave RSA pubblica in **Impostazione di sistema> Fornitori VOIP**.

Impostazioni Chiamata

Le impostazioni Chiamata determinano la modalità di gestione delle chiamate con questo fornitore.

Codec audio

Alcuni fornitori supportano altri codec oltre ai normali codec audio. Questi codec aggiuntivi possono fornire la compressione o altre caratteristiche che fanno risparmiare ampiezza di banda o conferiscono una qualità di chiamata migliore. Tuttavia, è necessario verificare con il proprio fornitore che il nuovo codec sia supportato, prima di selezionarlo. Se Switchvox è connesso direttamente a un altro Switchvox, è possibile scegliere qualsiasi codec audio.

La seguente tabella descrive i codec audio. Se è stata inserita una chiave di licenza per il Codec G729 in **Strumenti > Prodotti add-on Digium**, sarà inoltre possibile visualizzare G729 nell'elenco dei codec.

Table 1: Codec audio

Codec	Utilizzo larghezza di banda (kbit/s)	Qualità audio	Utilizzo CPU
ULAW	85	Ottimo	Nessuno
ALAW	85	Ottimo	Nessuno
G722	85	Eccellente	Basso

G726	54	Buono	Basso
SPEEX	33	Ottimo	Alto
GSM	35	Buono	Basso
ADPCM	54	Buono	Basso
LPC10	22	Debole	Medio

Abilita buffer di controllo del jitter
Abilitare questa opzione per contrastare i problemi di rete. Un buffer di controllo del jitter induce un piccolo ritardo nella latenza di chiamata per compensare i pacchetti vocali persi o in ritardo. In caso di connettività di rete insufficiente, è possibile abilitare il jitter di controllo del buffer tra Switchvox e il fornitore.

Impostazioni fax

Le impostazioni Fax determinano la modalità di gestione dei fax con questo fornitore.

Perché il servizio fax sia disponibile, una licenza fax e il software fax devono essere installati. Per i dettagli, consultare Prodotti add-on Digium.

IMPORTANTE: Si consiglia di inviare solo fax T.38 attraverso SIP. Si sconsiglia l'invio di fax attraverso connessioni IAX. Switchvox non riconosce necessariamente un fax attraverso una connessione IAX.

Modalità Correzione Errori per fax G711
Per impostazione predefinita questa funzione è attiva.

Velocità minima di trasferimento per le trasmissioni fax
Velocità minima di trasferimento durante la negoziazione della velocità via fax. La velocità minima predefinita è 2400.

Velocità massima di trasferimento per le trasmissioni fax
Velocità massima di trasferimento durante la negoziazione della velocità via fax. La velocità massima predefinita è 14400.

Chiave RSA

Le chiavi RSA possono essere utilizzate per l'autenticazione di peer utilizzando IAX. Solitamente ciò non è necessario quando si utilizzano fornitori IAX commerciali, ma può essere utile per la connessione diretta di diversi PBX insieme, compatibili con IAX. Cliccare su **Download** per salvare l'attuale chiave RSA. è possibile caricarla su altri sistemi telefonici, dopo aver creato o modificato un fornitore IAX su tale sistema.

è possibile rinominare questa chiave RSA in modo univoco su questo Switchvox PBX: Inserire un nuovo nome nel campo **Rinomina chiave RSA**, quindi cliccare su **Rinomina**. Questa operazione può aiutare ad identificare le chiavi durante l'impostazione di sistemi PBX connessi direttamente. Ad esempio, è possibile chiamare questa chiave ufficioboston e quella di un altro sistema ufficiolondra.

Impostazione intervallo porta RTP

Queste sono le porte sorgente utilizzate per stabilire il percorso multimediale RTP per chiamate SIP.

Difficilmente sarà necessario modificare questa impostazione. Le modifiche devono essere eseguite solo su richiesta del fornitore.

Chiamate in uscita

Lo strumento per le chiamate in uscita consente di gestire tutti gli aspetti delle chiamate in uscita.

Regole chiamata in uscita

Una regola di chiamata in uscita è un modello di composizione con le informazioni di percorso associate. Ad esempio, la regola di chiamata in arrivo **Internazionale** viene attivata quando un utente compone '9011' seguito da 7 a 13 cifre. Tali chiamate vengono inviate al dispositivo selezionato (quale un fornitore o un gruppo di canali).

è possibile creare regole di chiamata multiple che corrispondano allo stesso modello. In questo caso, in caso di corrispondenza di modello, la regola più in alto nell'elenco delle priorità viene chiamata per prima. Se la regola non riesce e non è contrassegnata come regola finale, viene chiamata la regola successiva e così via.

Switchvox è preconfigurato con un gruppo di regole di chiamata in arrivo utilizzabili in molte situazioni.

Creazione di nuova regola in uscita

Per creare una nuova regola di chiamata cliccare su **Aggiungi Regola in uscita**.

Nome regola
Inserire un nome univoco per questa regola.

Modello di corrispondenza
Inserire le informazioni della regola di chiamata nelle caselle come mostrato di seguito:

Il numero inizia con le cifre [].
Inserire ogni numero di prechiamata richiesto; ad esempio, Switchvox richiede normalmente la composizione di 9 per una chiamata esterna. In questo caso, inserire 9 in questa casella.

Dopo la cifra di prechiamata, inserire il modello di corrispondenza. è possibile utilizzare qualsiasi cifra da 0 a 9, cancelletto (#), asterisco (*) e il segno più (+) per descrivere un modello. Se una chiamata utilizza il modello esattamente come descritto, la regola viene applicata.

è inoltre possibile abbinare più modelli nella stessa regola utilizzando le parentesi e la barra verticale, o pipe (|). Per farlo, mettere tutti i modelli possibili tra parentesi e separarli con un pipe. La regola predefinita **Numero verde** è un buon esempio: 91(800|888|877|866). Se una chiamata inizia con 91800, 91888, 91877 o 91866, la regola viene applicata.

I numeri restanti devono avere una lunghezza tra [] e [] cifre.
Insere la lunghezza di un numero di telefono; ad esempio, un numero locale deve avere esattamente 7 cfe. In questo caso, inserire 7 in questa casella.

Prima di connettere la chiamata, elimina [] cifre dall'inizio,
Inserire le cifre da eliminare durante la composizione; ad esempio, inserire 1 per rimuovere il 9 anteposto dal numero inviato al fornitore.

quindi anteporre le cifre [] al numero.
Inserire le cifre da anteporre al numero di telefono; ad esempio, inserire 1 e il codice di zona per il numero.

Composizione diretta
Dove trasmettere la chiamata. Le seguenti opzioni sono disponibili nel menu a discesa: Fornitore SIP, Fornitore IAX, Gruppo di canale, Interno. Se si seleziona un Fornitore o un Gruppo canali, viene visualizzato un menu a discesa che consente di selezionare quale fornitore o gruppo di canali utilizzare.

Consenti a tutte le estensione esistenti di utilizzare questa regola?
Se impostata su Sì (impostazione predefinita), tutte le estensioni esistenti sono impostate su Consenti questa regola, e il modello di estensione predefinito è impostato su Consenti questa regola. Se impostata su No, le estensioni e i modelli di estensione non sono né Consentito né Nega questa regola (la regola è vuota). Nota: se si dispone di modelli di estensione, è possibile impostare questa regola su Consenti o Nega.

Cliccare su **Aggiungi nuova regola in uscita** per creare la nuova regola. Sulla pagina Chiamate in uscita viene visualizzato un messaggio che indica che la nuova regola è stata creata.

La regola è definitiva?
Se impostato su *Sì* (impostazione predefinita), quando una chiamata corrisponde a questa regola ma il trasferimento non riesce, Switchvox non cerca altre regole corrispondenti e la chiamata non viene completata.

Se impostato su *No*, quando una chiamata corrisponde a questa regola ma il trasferimento non riesce, Switchvox cerca un'altra regola corrispondente e la chiamata potrebbe essere completata.

Una ragione per cui il trasferimento potrebbe non riuscire è che è stato negato all'estensione il permesso di utilizzare la regola in uscita.

Modifica di Regole in uscita

Per modificare una regola in uscita, cliccare su **Modifica**. Nella pagina Regole chiamate in uscita viene mostrata la definizione attuale per questa regola. Effettuare le modifiche desiderate, quindi cliccare su **Salva modifiche**. Le modifiche vengono salvate e nella pagina Chiamate in uscita viene visualizzato un messaggio che indica che la regola è stata modificata.

Eliminazione Regole in uscita

Per eliminare una regola in uscita, cliccare su Elimina. Se si è certi di voler eliminare la regola in uscita, cliccare su **Sì, elimina regola**. La regola in uscita viene eliminata definitivamente e nella pagina Chiamate in uscita viene visualizzato un messaggio che indica che la regola è stata eliminata.

Regole ID chiamante in uscita

Le regole dell'ID chiamante in uscita consentono di modificare il nome e il numero ID. Le regole dell'ID chiamante possono essere applicate a una singola estensione, a tutte le estensioni o a un intervallo di estensioni.

Se si desidera che una regola venga applicata a tutte le estensioni, inserire *tutte* nel campo Estensioni.

Se si dispone di una regola ID chiamante per un intervallo, è possibile ottenere l'ID chiamante corretto di tali estensioni aggiungendo e anteponendo dei numeri alla relativa estensione. Ad esempio, se si dispone di un blocco di estensione che va da 100 a 200 e di un blocco DID di 800-555-1200 - 800-555-1300, si utilizzerà la seguente regola per l'intervallo:

`Quando un'estensione è nell'intervallo tra` *`100`* `e` *`200`* `ed effettua una chiamata in uscita attraverso la regola` *`Tutte le regole in uscita`*`, modificarne l'ID chiamante aggiungendo` *`100`* `all'estensione relativa e anteponendo` *`8005551`*`.`

Nota: Non tutti i fornitori VOIP supportano tale funzione e alcuni non funzionano correttamente con ID chiamante alterati. Inoltre, non è possibile impostare l'ID chiamante su linee telefoniche analogiche regolari.

Chiamate in arrivo

Gli strumenti di Chiamate in arrivo consentono di gestire le regole e i percorsi delle chiamate in arrivo.

Regole Chiamata in arrivo

Questa sezione consente di creare, modificare, eliminare le regole delle chiamate in arrivo e di stabilire delle priorità che saranno applicate alle estensioni su Switchvox. Le regole di chiamata in arrivo consentono di eseguire delle azioni sulle chiamate in base al chiamante. Tali regole si applicano a tutto il sistema e si verificano prima che vengano attivate le regole di chiamata dell'estensione.

Blocca numeri
Consente di bloccare i chiamanti da alcuni numeri di telefono o prefissi. Ad esempio, un fax non autorizzato continua a chiamare l'ufficio dell'utente con il numero identificativo 8005551234. è possibile aggiungere una regola di chiamata in arrivo di tipo Blocca numero che termina ogni chiamata da parte di quel numero. è possibile bloccare interi prefissi o numeri scegliendo di bloccare il prefisso piuttosto che il numero di telefono.

Trasferisci chiamata
Consente di trasferire alcuni chiamanti a un'estensione specifica. Ad esempio, è possibile trasferire tutte le chiamate da un venditore il cui numero di telefono è 8005554321 all'estensione del proprio dipartimento acquisti.

Nota:Tutti i numeri di telefono utilizzati in una regola di chiamata in arrivo devono essere esattamente come appaiono nel proprio ID chiamante. Di solito questo numero è il numero completo a 10 cifre, che include il codice di zona.

Per creare una nuova regola di chiamata in arrivo, selezionare un tipo di regola dal menu a discesa **Crea Nuova regola di chiamata in arrivo**, quindi cliccare su **Aggiungi regola**. Verrà visualizzata una nuova voce nell'elenco (la nuova voce è evidenziata).

Tipo di numero
Selezionare il numero di telefono o prefisso dal menu a discesa.

Numero
Inserire i numeri del numero o prefisso telefonico su cui si desidera che venga applicato.

Trasferisci a estensione
Se si crea una regola di trasferimento, inserire l'estensione a cui deve essere trasferita la chiamata.

Azione da eseguire
Se si crea una regola di blocco, selezionare Riproduci segnale di occupato, Riproduci congestione, o Termina chiamata dal menu a discesa.

Periodo di applicazione di questa regola
Selezionare Sempre, Durante l'orario lavorativo, Al di fuori dell'orario lavorativo oppure Solo nei weekend dal menu a discesa. (Per ulteriori informazioni, vedi Intervalli di tempo).

Cliccare su **Salva**, verrà visualizzato un messaggio che indica che il salvataggio della nuova regola è riuscito.

Modifica Regole Chiamata in arrivo

Per modificare una regola di chiamata in arrivo, modificare le impostazioni della regola e cliccare su **Salva**. La regola viene salvata e viene visualizzato un messaggio che indica che il salvataggio della regola è riuscito.

Eliminazione Regole di chiamata in arrivo

Per eliminare una regola di chiamata in arrivo, cliccare su **Elimina**. La regola viene eliminata definitivamente e viene visualizzato un messaggio che indica che la regola è stata eliminata.

Percorsi Chiamata in arrivo

Un percorso Chiamata in arrivo mappa i numeri che arrivano su un particolare fornitore o gruppo di canali a una particolare estensione.

Per impostazione predefinita, Switchvox crea un percorso di chiamata predefinito (l'estensione di richiamata) per ogni interfaccia al momento della creazione (ovvero, ogni fornitore ha una regola). è possibile aggiungere nuove regole che consentono il trasferimento specializzato di chiamata in base alle informazioni inviate dal fornitore o dedotte dal gruppo di canali.

DID singoli

Consentono di inviare un numero di telefono singolo a un'estensione specifica. Ad esempio:

Trasferisci numero*8005551212***su numeri da***Gruppo canali T1***all'estensione***802*

DID multipli

Consente di inviare un intervallo di numeri di telefono a un'estensione che sia derivata dal numero di telefono stesso. è utile se ogni persona dispone di un numero esterno per la composizione diretta della propria estensione. Ad esempio:

Tutte le*Chiamate vocali***su numeri da***Gruppo canale T1***che vanno dal numero***8005551200***al numero***8005551300* **verranno trasferite a un'estensione derivata dal troncamento di***7***cifre dall'inizio e aggiungendo***0***al risultato**.

Nota: Alcuni fornitori SIP e la maggior parte dei tipi di linee analogiche non inviano il numero composto al PBX. Chiedere al proprio fornitore di servizi telefonici se supportano numeri in arrivo multipli o DID.

Per creare un nuovo percorso di chiamata in arrivo, selezionare il tipo di percorso dal menu a discesa **Crea Nuovo percorso di chiamata in arrivo**, quindi cliccare su **Aggiungi percorso**. Verrà visualizzata una nuova voce nell'elenco (la nuova voce è evidenziata).

Tipo di chiamata

Selezionare il tipo di chiamate a cui applicare la selezione: chiamate vocali, fax oppure chiamate vocali e fax.

Perché il servizio fax sia disponibile, una licenza fax e il software fax devono essere installati. Per i dettagli, consultare Prodotti add-on Digium.

Da

Inserire la sorgente della chiamata, che si tratti di un fornitore o di un gruppo di canali.

Numero

Se si crea un percorso DID singolo, inserire il numero di telefono da trasferire.

Intervallo di numeri

In caso di creazione di un percorso DID multiplo, inserire il primo e l'ultimo numero nell'intervallo.

Troncamento

In caso di creazione di un percorso DID multiplo, inserire il numero di cifre da troncare dall'inizio del numero di telefono.

Aggiunta
Se si crea un percorso di selezione passante (DID) multiplo, è possibile inserire un valore da aggiungere al risultato o lasciarlo vuoto.

Estensione
Inserire il numero di estensione che riceverà la chiamata.

Modifica Percorsi Chiamata in arrivo

Per modificare un percorso di chiamata in arrivo, modificare le impostazioni del percorso e cliccare su **Salva**. Il percorso viene salvato e viene visualizzato un messaggio che indica che il salvataggio del percorso è riuscito.

Eliminazione Percorsi chiamata in arrivo

Per eliminare un percorso di chiamata in arrivo, cliccare su **Elimina**. Il percorso viene eliminato definitivamente e viene visualizzato un messaggio che indica che il percorso è stato eliminato.

Admins

Creazione e modifica di utenti amministratori

è possibile creare diversi utenti 'sottoamministratori', ciascuno con i propri permessi. In questo modo è possibile assegnare attività in Switchvox a diverse persone e limitarne l'accesso solo alle attività che gli competono.

Cliccare su **Crea nuovo utente amministratore** per visualizzare la pagina **Nuovo amministratore**.

Informazioni generali

Inserire un nuovo nome di accesso per l'utente, quindi inserire e reinserire una nuova password. La distinzione tra maiscole e minuscole è attiva e sono consentiti i caratteri speciali. Al fine di creare una buona password, la lunghezza della nuova password viene indicata durante la digitazione.

Lasciare la casella spuntata per **Richiedi modifica password alla connessione successiva**, a meno che non si desideri davvero utilizzare la password che è stata creata. Se il sottoamministratore crea una password debole, Switchvox lo notifica con un avviso.

Permessi

è possibile impostare l'accesso di questo utente sottoamministratore per ciascuna delle sezioni principali all'interno di Switchvox. è possibile bloccare del tutto all'utente sottoamministratore l'utilizzo di una sezione o consentirgli di visualizzare le informazioni in tale sezione o effettuare modifiche (opzione che dà pieno accesso a tale sezione).

Cliccare su **Crea Amministratore**. Verrà nuovamente visualizzata la pagina **Gestione Amministratori** e il nome del nuovo sottoamministratore verrà incluso nell'elenco degli utenti amministratori.

Per modificare un utente sottoamministratore, cliccare su **Modifica** per tale utente. è possibile modificare solo la password (lasciare i campi Password vuoti se non si desidera modificare la password) e tutte le impostazioni di accesso. Se si desidera che l'utente sottoamministratore modifichi la propria password, assicurarsi che la casella **Richiedi modifica password alla connessione successiva** sia spuntata. Cliccare su **Aggiorna Amministratore** per salvare le modifiche alla pagina **Gestione Amministratori**.

Info Amministratore

Queste sono le informazioni sull'amministratore "maestro" che si connette sempre a Switchvox come **admin**.

Lingua e luogo

Il dispositivo basato sul web Switchvox è disponibile in diverse lingue:

Inglese per gli Stati Uniti

Inglese per il Regno Unito

Spagnolo per la Spagna

Spagnolo per il Messico

Italiano

Se si sceglie di utilizzare una lingua diversa dall'inglese americano, tenere presente che tutte le altre lingue e lingue locali gestiscono le date nel formato gg/mm/aaaa (invece che mm/gg/aaaa).

Password amministratore

La password per l'account dell'amministratore "maestro".

Questo account ha il pieno controllo su Switchvox quindi è necessario utilizzare una password molto efficace per proteggerlo. Le password efficaci sono abbastanza lunghe e contengono lettere, numeri e caratteri speciali.

Configurazione

Funzioni PBX

Le funzioni PBX consentono di impostare e gestire le funzioni di Switchvox, quali Musica di attesa, Intervalli di tempo e menu IVR.

IVR Editor

La Risposta Vocale Interattiva, o IVR, è un sistema di menu automatizzato (noto anche come risponditore automatico) che è possibile programmare affinché accolga e interagisca con i propri chiamanti. Un IVR può fornire informazioni al chiamante, raccogliere informazioni dal chiamante e inviare il chiamante all'estensione corretta.

Albero IVR
Consente di visualizzare una panoramica del menu selezionato, in formato Albero. Le *Azioni* per l'IVR sono elencante in alto, con diverse icone che indicano quale tipologia di azione sta avendo luogo. L'ultima azione nell'elenco è *Ascolta opzioni*, che non può essere modificata o eliminata. Si tratta dell'azione che gestiste le Opzioni dell'IVR.

Le *Opzioni* che un chiamante può scegliere sono elencate in fondo, con l'icona Cartella. Le opzioni sono davvero solo un punto di ingresso in un altro IVR, perciò cliccando su *altro* vicino alla cartella Opzione vengono visualizzate le azioni in quel menu IVR.

Cliccare su ogni azione per vedere i dettagli di tale azione nella sezione Dettagli Menu IVR. Cliccare su ogni nome di cartella od opzione per vedere i dettagli del menu nella sezione Dettagli Menu IVR.

Dettagli Menu IVR
Normalmente vengono visualizzati il nome e la descrizione del menu, seguiti da un elenco di azioni e un elenco di opzioni. Altrimenti, se si clicca su un'azione dall'Albero IVR, vengono visualizzati i dettagli di quella azione.

Gestione Menu IVR

Creazione di nuovo menu IVR

Per creare un nuovo menu IVR, cliccare su **Crea Nuovo Menu IVR**. Viene visualizzata la pagina Crea nuovo Menu IVR.

Inserire un nome univoco e una descrizione, quindi cliccare su **Crea Menu IVR**. Sulla pagina dell'IVR Editor viene visualizzato un messaggio che indica che il nuovo Menu IVR è stato creato e il nuovo menu viene mostrato nell'albero IVR e in Dettagli Menu IVR.

Per creare un IVR, è meglio pianificare l'intera esperienza IVR da offrire ai chiamanti, quindi partire dalla fine e procedere verso l'inizio: Ad esempio:

- determinare tutti i file audio da riprodurre al chiamante (istruzioni, informazioni, ecc...) e creare tali file audio in Sound Manager.
- Determinare a quali estensioni il chiamante potrà essere trasferito e creare un menu IVR per ciascuna di esse. (Tali menu disporranno di un'azione 'Componi Estensione').
- Determinare quali fattori possono modificare il proprio IVR e costruire un menu IVR per gestire la situazione. Ad esempio, se il proprio IVR funziona in modo diverso durante il normale orario lavorativo e fuori dall'orario lavorativo oppure se funziona in modo diverso a seconda del codice postale fornito dal chiamante, sarà necessario creare un menu IVR per ogni situazione.
- Una volta creati i file audio e creato un gruppo di IVR 'componenti', sarà possibile costruire il menu IVR principale che risponde alle chiamate.

Terminata la costruzione del proprio IVR principale, è necessario creare un'estensione che lo raggiunga. Per i dettagli, consultare Estensioni IVR (risposta vocale interattiva) in 'Estensioni'. Inoltre, se si desidera che tutte le chiamate dal proprio fornitore di servizi telefonici vadano all'IVR, è possibile impostare l'*Estensione richiamata* di tale fornitore al proprio IVR principale.

Modifica un Menu IVR

Per modificare un'estensione Menu IVR, selezionare **Modifica Menu Ivr esistente** dal menu a discesa. Il menu a discesa presenta gli IVR in due sezioni: IVR che hanno un numero di estensione e IVR che non hanno un numero di estensione.

Gestione Azioni IVR

A un Menu IVR possono essere aggiunte molte azioni. La maggior parte delle azioni dispone di una pagina di configurazione dov'è possibile specificare i dettagli dell'azione e salvare le modifiche.

Per aggiungere un'azione a un IVR:

1. Cliccare su **Aggiungi Nuova Azione** dalla pagina **Dettagli Menu IVR** o dalla pagina **Modifica Azioni IVR**. Viene visualizzata la pagina **Aggiungi Nuova Azione**.
2. Selezionare un'azione dal menu a discesa. Una volta effettuata la selezione, la **Descrizione Azione** mostra una breve descrizione dell'azione selezionata.
3. Cliccare su **Avanti**.
4. Completare il dettaglio dell'azione come appropriato, poi cliccare su **Salva Impostazioni**.

Per modificare un'azione esistente:

1. Cliccare su **Modifica Azioni** nei Dettagli Menu IVR. Viene visualizzata la pagina di modifica azioni IVR.
2. Cliccare su **Modifica** per l'azione che si vuole modificare. Viene visualizzata la pagina di modifica dell'azione.
3. Effettuare le modifiche, quindi cliccare su **Salva Impostazioni**.

Per elminare un'azione esistente:

1. Cliccare su **Modifica Azioni** nei Dettagli Menu IVR. Viene visualizzata la pagina di modifica azioni IVR.
2. Cliccare su **Elimina** per l'azione che si vuole modificare. Viene visualizzata la pagina di eliminazione dell'azione. Per eliminare questa azione, cliccare su **Sì, Elimina Azione**.

Azioni interrompibili

Costruendo i propri IVR, si noterà che alcune azioni IVR possono essere interrotte se il chiamante preme un tasto sulla propria tastiera. Ciò consente di offrire un'esperienza di chiamata migliore, ma va pianificato attentamente perché ha ripercussioni su tutti gli IVR. Se si desidera consentire le interruzioni, prestare attenzione all'ordine delle azioni nei propri IVR e a dove sono consentite le interruzioni.

Di seguito vengono elencate le regole seguite da Switchvox per le interruzioni negli IVR:

1. Se un'azione non è interrompibile, tutte le pressioni di tasti *prima* o *durante* tale azione vengono interrotte. Se il chiamante preme i tasti durante azioni interrompibili precedenti, tali pressioni vanno perse.

2. Se un'azione è interrompibile, il chiamante può premere qualsiasi tasto per interrompere e l'IVR ricorda quell'unico tasto.
3. Se diverse azioni consecutive sono interrompibili, l'IVR ricorda ogni tasto premuto per interrompere ciascuna azione.
4. Una volta che l'IVR ha raccolto uno o più tasti attraverso una serie di azioni interrompibili, utilizza tali tasti (nell'ordine in cui sono stati premuti), nella maniera seguente:
    1. Se vi è un'azione *Registra cifre* in arrivo, senza alcuna azione **non** interrompibile, i tasti vengono riservati all'azione *Registra cifre*. Non saranno utilizzati per comporre un'estensione o per selezionare un'opzione.
    2. Se *Abilita Composizione estensione* è attivo, e il primo tasto premuto corrisponde a un numero di estensione, Switchvox attende per 3 secondi l'eventuale pressione di un secondo tasto da parte del chiamante. Se viene premuto un secondo tasto e composta un'estensione valida, la chiamata viene trasferita. Tuttavia, se vengono premuti due o più tasti che non corrispondono a un'estensione valida, in quel caso la pressione del tasto viene considerata un'Opzione non valida (consultare Aggiunta e modifica di opzioni IVR).
    3. Se l'opzione *Consenti Composizione estensione* non è attiva, oppure il chiamante preme un tasto che non corrisponde ad un'estensione o non preme un secondo tasto entro 3 secondi, viene selezionata l'opzione che corrisponde a quel tasto e il chiamante viene inviato al menu IVR di quell'opzione.

Registra audio

Questa azione consente di registrare audio dal chiamante e di salvarlo in una variabile. La variabile audio può essere utilizzata in seguito nel menu IVR per azioni quali la riproduzione o il caricamento.

Quando un chiamante raggiunge un'azione Audio registrato, Switchvox riproduce un bip e avvia la registrazione. La registrazione si arresta quando il chiamante preme il tasto "#", termina la chiamata, ha registrato un silenzio troppo lungo, ha raggiunto i minuti totali del tempo di registrazione.

Arresta registrazione dopo sezioni di silenzio
Inserire il numero di secondi di silenzio consentito prima che la registrazione venga terminata.

Arresta registrazione dopo totale minuti
Inserire il numero massimo di minuti di registrazione.

Nome variabile audio registrato
Selezionare una variabile definita in precedenza oppure inserire il nome della nuova variabile.

Riproduci audio registrato

Questa azione consente di riprodurre un file audio registrato in precedenza al chiamante.

Audio registrato da riprodurre
Selezionare un file audio dal menu a discesa. Il menu a discesa include tutte le variabili audio impostate in precedenza in questo IVR.

Invia e-mail

Questa azione consente di inviare un messaggio e-mail. è possibile includere variabili IVR e di sistema nel messaggio ed è possibile allegare un file audio.

Indirizzo e-mail del destinatario
Selezionare una variabile che contenga l'indirizzo e-mail oppure inserire un indirizzo nella casella di testo.

Da Indirizzo E-mail
Selezionare una variabile che contenga l'indirizzo e-mail oppure inserire un indirizzo nella casella di testo.

Oggetto e-mail
Inserire un oggetto nella casella di testo. è possibile utilizzare IVR e Variabili di sistema testo specifico per tale chiamata.

Corpo e-mail
Inserire il testo per il corpo del messaggio e-mail. è possibile utilizzare IVR e Variabili di sistema testo specifico per tale chiamata.

Allegati audio
Selezionare un file audio dal menu a discesa, quindi cliccare su Allega audio a e-mail Viene visualizzato il nome del file audio con il pulsante **Rimuovi**.

Invia audio registrato a segreteria

Questa azione consente di inviare un file audio a una cartella in un'estensione della casella di posta della segreteria del proprietario.

Estensione a cui inviare audio
Selezionare una variabile definita in precedenza oppure inserire un'estensione nel campo di testo.

Variabile audio da inviare
Selezionare una variabile audio impostata in precedenza.

Cartella Segreteria in cui mettere l'audio
Selezionare la cartella della casella di posta della segreteria a cui si desidera inviare il file audio.

Archivia audio registrato in Sound Manager

Questa azione consente di archiviare un file audio in Sound Manager. Ciò implica la sovrascrittura di un file audio utente in Sound Manager (non è possibile sovrascrivere un file audio di sistema). Questa azione può essere utilizzata per registrare nuovamente file audio, quali aggiornamenti di informazioni.

ATTENZIONE: Quando l'IVR raggiunge questa azione, l'audio prescelto viene archiviato immediatamente in Sound Manager e l'audio esistente viene sovrascritto. Probabilmente si vorrà limitare l'accesso a questa azione (ovvero, richiede prima un codice).

Cartella
Selezionare la cartella di Sound Manager in cui dovrà essere archiviato l'audio.

Lingua
Selezionare la lingua di Sound Manager in cui dovrà essere archiviato l'audio.

Audio da archiviare come
Selezionare il file audio di Sound Manager che deve essere sovrascritto. Questo menu a discesa include solo i file audio disponibili nella cartella e nella lingua selezionata. Non è possibile modificare i file audio di sistema.

Audio registrato da archiviare
Selezionare una variabile audio definita in precedenza che deve essere archiviata in Sound Manager come specificato sopra.

Unifica audio

Questa azione consente di unificare diversi file audio in un'unica variabile audio.

Audio da unificare
Utilizzare le opzioni **File audio esistenti** e **Variabili audio** per mettere i file audio nelle cartelle numerate da 1 a 10. I file audio vengono unificati in quest'ordine.

Nome variabile per audio unificato
Inserire un nome univoco per questa variabile audio (un file audio che includa tutti i precedenti file audio unificati).

Proposizione basata sul tempo

Questa azione verifica la data, il giorno e l'ora attuali e le fa corrispondere all'Intervallo di tempo. Se l'ora attuale è all'interno dell'Intervallo di tempo, il chiamante viene inviato a un altro IVR. (Consultare Intervalli di tempo per istruzioni relative alla creazione e modifica di Intevali di tempo).

Ad esempio, se l'ora attuale è all'interno del proprio Intervallo di tempo *Al di fuori dell'orario lavorativo*, è possibile inviare i chiamanti all'IVR che riproduce un file audio che chiede al chiamante di lasciare un messaggio o di richiamare durante l'orario lavorativo.

Se il tempo attuale è all'interno dell'intervallo di tempo
Selezionare l'intervallo di tempo da confrontare.

Quindi Vai a Menu IVR
Selezionare il menu IVR dove inviare il chiamante se questa dichiarazione è vera.

Al punto di ingresso
Selezionare un'azione nel menu IVR qui sopra. Non è necessario cominciare all'inizio dell'IVR.

Altera ID chiamante

Questa azione altera il nome o il numero dell'ID chiamante. è possibile *Anteporre*, *Postporre* o *Sostituire* il nome o il numero con le proprie informazioni. è un'opzione utile per includere le informazioni inserite da un chiamante o per mostrare quali opzioni IVR sono state selezionate dal chiamante.

Come modificare l'ID chiamante?
Seleziona Anteponi, Postponi o Sostituisci l'ID chiamante con le proprie informazioni.

Quale parte dell'ID chiamante modificare?
Selezionare Numero o Nome, a seconda di quale parte si desidera modificare.

Utilizza questo testo per modificare l'ID chiamante
Inserire il testo desiderato oppure utilizzare il testo di una variabile impostata in precedenza.

Wait

Questa azione consente di aggiungere un ritardo prima dell'azione successiva.

Tempo di attesa in secondi
Inserire il numero di secondi di attesa prima di passare all'azione seguente.

Questa attesa è interrompibile
Sputare questa casella se è interrompibile. Per dettagli, consultare Azioni interrompibili.

Emetti Segnale di occupato

Questa azione emette un segnale di occupato al chiamante per il numero di secondi specificato. Il segnale di occupato non può essere interrotto ma non termina la chiamata. Dopo la riproduzione, l'IVR prosegue normalmente.

Timeout segnale in secondi
Selezionare il numero di secondi di riproduzione del segnale di occupato.

Termina chiamata

Questa azione consente di terminare la chiamata. Non sono presenti impostazioni per questa azione, è sufficiente cliccare su **Salva Impostazione** per salvare questa azione e tornare alla pagina Azioni attuali.

Componi Estensione

Consente di comporre un'estensione. Il chiamante lascia l'IVR e chiama tale estensione. A quel punto, vengono applicate le regole di chiamata dell'estensione.

Estensione da comporre
Selezionare una variabile definita in precedenza oppure inserire un'estensione.

Invia a segreteria

Questa azione consente di inviare il chiamante alla casella della segreteria di un'estensione.

Estensione da comporre
Selezionare una variabile definita in precedenza oppure inserire un'estensione.

Invia a numero esterno

Questa azione invia un chiamante a un numero esterno.

Numero da comporre
Selezionare una variabile definita in precedenza oppure inserire un numero di telefono esterno.

Regole di chiamata in uscita per questo numero
Spuntare le caselle per consentire o negare l'utilizzo di ogni regola di chiamata in arrivo (come si farebbe per le estensioni Switchvox). Per dettagli, consultare Regole chiamata in uscita).

ATTENZIONE: Utilizzare questa azione con estrema cautela perché i chiamanti possono abusarne.

Vai a Menu / Azione IVR

Questa azione invia un chiamante a un altro Menu IVR. Questa opzione può essere utilizzata anche per passare o tornare a un'azione del menu IVR corrente.

Vai a Menu IVR
Consente di selezionare il Menu IVR a cui inviare il chiamante.

IVR Menu Entry Point
Selezionare un'azione nel menu IVR. (Non è necessario cominciare dall'inizio del menu).

Registra cifre

Questa azione consente la registrazione di cifre (i segnali acustici DTMF) premuti dal chiamante. Le cifre vengono salvate in una variabile.

Arresta registrazione dopo questa quantità di cifre
Inserire un numero tra *0* e *255*. La registrazione viene arrestata quando il chiamante preme il numero massimo di cifre oppure il tasto cancelletto (#).

Se è impostato su *0*, la registrazione continua finché il chiamante non preme # o le cifre 255.

Nome variabile cifre registrate
Selezionare una variabile impostata in precedenza oppure inserire un nome univoco per questa variabile.

Pronuncia cifre/lettere

Questa azione consente di riprodurre cifre e/o lettere al chiamante.

Ogni cifra o lettera viene letta singolarmente. Ad esempio, "uno quattro quattro cinque, o "simile". Se invece si desidera pronunciare millequattrocentoquarantecinque, utilizzare l'azione *Pronuncia un numero solo*. (Se si desidera pronunciare delle parole, utilizzare una variabile audio).

Cifre da pronunciare
Selezionare una variabile che contenga le cifre e/o lettere da pronunciare oppure inserire le cifre e/o lettere nel campo.

Pronuncia numero

Questa azione consente di riprodurre un numero al chiamante.

Il numero 1445 viene letto come millequattrocentoquarantecinque. Se si desidera che venga pronunciato come uno, quattro, quattro, cinque, utilizzare l'azione *Pronuncia cifre/lettere*

Numero da pronunciare
Selezionare una variabile che contenga il numero da pronunciare oppure inserire un numero nel campo.

Pronuncia data/ora

Questa azione consente di riprodure data e ora al chiamante. Può trattarsi della data e dell'ora correnti, di una data e ora specifiche oppure della data e ora contenuta in una variabile.

Pronuncia data e ora attuali quando la chiamata accede a questa azione
Spuntare la casella *Sì* se si desidera che sia vero.

Pronuncia data predefinita
Inserire la data da riprodurre. Inserire anche un'ora o lasciare la casella vuota.

Pronuncia data da una variabile
Selezionare una variabile dal menu a discesa. Questa variabile deve essere in formato epoch.

Formato della data
Selezionare un formato data da riprodurre.

Riproduci segnali acustici DTMF

Questa azione consente la riproduzione di segnali acustici DTMF.

Cifre DTMF da riprodurre
Selezionare una variabile che contenga ciascuna dele cifre DTMF da riprodurre oppure inserire le cifre nel campo.

Riproduci ogni cifra per i seguenti millisecondi
Selezionare il numero di millisecondi desiderati per la riproduzione di ogni segnale acustico DTMF.

Attendi per i seguenti millisecondi tra cifre
Selezionare il numero di millisecondi desiderati per l'attesa prima che la riproduzione del segnale acustico successivo.

Esegui calcoli

Questa azione consente di eseguire un'operazione matematica su due variabili IVR, quindi archivia il risultato in una nuova variabile.

Scegli le variabili per i propri operandi e l'operazione desiderata
Selezionare la prima variabile, l'operazione e la seconda variabile.

Nome variabile per risultato
Inserire un nome univoco per questa variabile.

Imposta variabile

Questa azione consente di impostare una variabile.

Le variabili IVR sono variabili temporanee impostate durante una chiamata, disponibili solo per tale chiamata. Durante la chiamata, è possibile accedere alla variabile e al suo valore da tutti i menu IVR.

Nota: se si desidera impostare una variabile IVR per cui sia possibile accedere al valore attraverso le chiamate, vedi Imposta variabile globale.

Variabile da impostare
Selezionare una variabile già esistente dal menu a discesa oppure inserire un nome univoco nel campo di testo.

Imposta in base a valore di
Selezionare una variabile di sistema oppure inserire un valore in questo campo. Se si seleziona una Variabile di sistema, il valore di tale variabile è ora contenuta in questa variabile.

Imposta variabile globale

Questa azione consente di impostare una variabile globale.

Le variabili globali sono variabili a cui è possibie accedere da tutti i menu IVR e i cui valori persistono durante le chiamate. Se il valore di una variabile globale viene modificato da un Menu IVR, tutti i menu IVR e tutte le chiamate avranno accesso a tale valore.

Variabile globale da impostare
Selezionare una variabile impostata in precedenza oppure inserire un nome univoco per questa variabile globale.

Imposta in base a valore variabile
Selezionare una variabile dal menu a discesa. Il valore contenuto nella variabile è ora contenuta anche in questa Variabile globale.

Ottieni Variabile globale

Questa azione consente di archiviare il valore della Variabile Globale in una normale variabile. L'eventuale modifica del valore di questa variabile normale, non avrà effetti sulla Variabile globale originale.

Le variabili globali sono variabili a cui è possibie accedere da tutti i menu IVR e i cui valori persistono durante le chiamate. Se il valore di una variabile globale viene modificato da un Menu IVR, tutti i menu IVR e tutte le chiamate avranno accesso a tale valore.

Variabile da impostare
Selezionare una variabile già esistente dal menu a discesa oppure inserire un nome univoco nel campo di testo.

Imposta in base a valore variabile globale
Selezionare la variabile che contiene il valore desiderato.

Variabili concatenate

Questa azione concatena diverse variabili insieme, quindi salva il risultato in una nuova variabile.

Concatenazione di variabili
Inserire una rappresentazione della variabile che si desidera creare. Aggiungere variabili a questo campo utilizzando le opzioni **Variabili possibili** oppure inserire il testo. Le variabili devono essere tra %.

Nome variabile per concatenazione
Inserire un nome univoco per questa variabile.

Invia valori chiamata a URL

Questa azione trasferisce tutti i valori di chiamata all'URL di uno script di elaborazione. Tale script può restituire un XML contenente un gruppo di valori, che Switchvox può salvare in variabili.

URL

Un URL può includere variabili IVR o variabili di sistema. Quando si utilizza una variabile IVR, assicurarsi che un'azione precedente abbia assegnato un valore a tale variabile, altrimenti non verrà inserito nulla nell'URL.

Per aggiungere una variabile all'URL, selezionarla dal menu a discesa adeguato **Variabili possibili**, quindi cliccare su **Posponi**. La variabile verrà visualizzata nel campo URL. Quando l'URL viene richiesto, ciascuna *%VARIABLE_NAME%* viene sostituita con il valore di tale variabile. Ad esempio:

```
http://www.mybiz.com/cgi-bin/app.cgi?act=%ACCOUNT%&pin=%PIN%
```

Questo cript potrebbe richiedere la verifica di numero e pin dell'account, quindi restituisce un gruppo di XML che include le informazioni sull'account.

XML e valori restituiti

Se il proprio script restituisce un gruppo di XML con valori da salvare e utilizzare, è necessario impostare i nomi delle variabili nelle caselle etichettate da 1 a 8. Dopo l'invio da parte di Switchvox di valori di chiamata al proprio script, e la raccolta del gruppo di variabili restituito, tali variabili e i loro valori sono disponibili per l'utilizzo su tale chiamata, in questo menu IVR.

Di seguito viene riportato un DTD esemplificativo per la risposta XML del proprio script:

```
<!-- Switchvox PBX IVR xml DTD -->
<?xml version="1.0"?>
<!ELEMENT ivr_info (variable+)>
<!ELEMENT variable (#PCDATA)
<!ATTLIST variable name CDATA #REQUIRED>
```

Di seguito viene riportato un risposta XML esemplificativa del proprio script:

```
<?xml version="1.0" encoding="ISO-8859-1"?>
<!DOCTYPE ivr_info SYSTEM "http://www.mybz.com/xml/ivr.dtd">
<response>
 <result>
 <ivr_info>
 <variables>
 <variable>
 <name>balance</name>
 <value>12323</value>
 </variable>
 <variable>
 <name>first_name</name>
 <value>John</value>
 </variable>
 </variables>
 </ivr_info>
 </result>
</response>
```

Ottieni Tipo estensione

Questa azione consente di ottenere il tipo di estensione, quindi salva il risultato in una nuova variabile.

Ottieni Tipo estensione dà uno dei seguenti risultati:

- zap
- virtual
- ivr
- sip
- conference
- group_pickup
- intercom
- voicemail
- callpark
- agentcallbacklogoff
- call_queue
- agentcallbacklogin
- autodial
- directory
- simple_conference
- feature_code

Le maiuscole vengono distinte dalle minuscole quindi *ZAP* non è uguale a *zap*.

Estensione di cui ottenere tipo
Selezionare una variabile che contenga un'estensione oppure inserire un numero di estensione nel campo. Cliccare sull'icona Persone per cercare l'estensione desiderata.

Nome variabile per risultato
Inserire un nome univoco per questa variabile.

Verifica password utente

Questa azione confronta la password dell'estensione con la password contenuta in una variabile e salva il risultato in una nuova variabile. Questa azione riporta a 0 (zero), che indica non riuscita o 1 (uno), che indica riuscita.

Scegli variabile di archiviazione estensione
Selezionare la variabile che contiene l'estensione.

Scegli variabile di archiviazione password
Selezionare la variabile che contiene la password.

Nome variabile per risultato
Inserire un nome univoco per questa variabile.

Imposta suonerie caratteristiche suggerite

Una suoneria caratteristica suggerita viene utilizzata dalle Regole relative alle suonerie caratteristiche di un'estensione. Ciò consente a un proprietario-estensione di impostare diverse 'Azioni di suoneria' a seconda della chiamata.

Per impostare una suoneria caratteristica suggerita:

- Utilizzare il valore di una variabile esistente

Il suggerimento è il valore della variabile e tale valore deve essere precedentemente impostato nelle azioni IVR. In caso contrario, il suggerimento non sarà disponibile per il destinatario della chiamata.

- Inserire un valore nel campo testo

Il suggerimento è esattamente quello inserito in questo campo.

Nota: Le regole relative alle suonerie caratteristiche suggerite sono disponibili solo sui telefoni Polycom.

Rimuovi Suonerie caratteristiche suggerite

Una suoneria caratteristica suggerita viene utilizzata dalle Regole relative alle suonerie caratteristiche di un'estensione. Ciò consente a un proprietario-estensione di impostare diverse 'Azioni di suoneria' a seconda della chiamata.

Per rimuovere una suoneria caratteristica suggerita:

- Utilizzare il valore di una variabile esistente

Selezionare una variabile dal menu a discesa. Il suggerimento che viene rimosso è il valore di questa variabile.

- Selezionare una Suoneria caratteristica suggerita dal menu a discesa

Selezionare un suggerimento dal menu a discesa. Se non si dispone di azioni IVR di **Imposta Suoneria caratteristica suggerita**, questo menu a discesa non sarà disponibile.

- Elimina tutte le Suonerie caratteristiche suggerite

Spuntare questa casella se si desidera rimuovere tutte le suonerie caratteristiche suggerite che erano precedentemente impostate in questo IVR.

Nota: Le regole relative alle suonerie caratteristiche suggerite sono disponibili solo sui telefoni Polycom.

Aggiunta e modifica di opzioni IVR

Per aggiungere un'opzione, cliccare su **Modifica opzioni** in Dettagli Menu IVR. Verrà visualizzata la pagina Opzioni attuali.

Per aggiungere una nuova opzione cliccare su **Aggiungi nuova opzione**. Effettuare le selezioni, quindi cliccare su **Crea nuova opzione** per salvare le modifiche e tornare alla pagina Opzioni attuali.

Numero di opzione
Selezionare un numero o il tasto *. Sarà quello premuto dal chiamante per selezionare questa opzione.

Nuovo menu IVR
Selezionare il menu IVR dove viene inviato il chiamante quando viene premuto il numero di opzione.

IVR Menu Entry Point
Selezionare un'azione nel menu IVR. (Non è necessario cominciare dall'inizio del menu).

Impostazioni Opzione non valide
Specificare cosa deve succedere quando un chiamante preme un tasto per un'opzione inesistente. Selezionare un suono da riprodurre, quindi un menu IVR e il punto di ingresso (non è necessario cominciare all'inizio del menu).

Impostazioni Opzione Timeout
Specificare cosa deve succedere se un chiamante non seleziona nessuna opzione entro una certa quantità di tempo. Impostare un numero di secondi da dare al chiamante, un suono da riprodurre, quindi un menu IVR e il punto di ingresso (non è necessario cominciare all'inizio del menu).

Impostazioni Nuovo tentativo
Specificare cosa deve accadere se un chiamante sceglie un'opzione non valida o in caso di time out ripetuto. Selezionare il numero di tentativi consentiti, quindi un menu IVR e il punto di ingresso (non è necessario cominciare all'inizio del menu).

Intervalli di tempo

Switchvox può funzionare in base a data, giorno e ora. è possibile impostare menu IVR e regole di chiamata per verificare gli Intervalli di tempo, agendo di conseguenza.

Sono presenti diversi intervalli di tempo predefiniti: *Orario lavorativo*, *Al di fuori dell'orario lavorativo* e *Solo nei weekend*. è possibile modificare o eliminare tali intervalli di tempo oppure crearne dei nuovi.

IMPORTANTE: Un intervallo di tempo è considerato valido quando la data e l'ora attuali corrispondono alle condizioni di un intervallo di tempo. Non è necessaria una corrispondenza con tutte le regole.

Creazione di nuovo intervallo di tempo

Per creare un nuovo intervallo di tempo:

1. Inserire un nome univoco e cliccare su **Crea nuovo**.

   Gli intervalli di tempo sono formati dalle **Condizioni di intervallo di tempo**. L'intervallo di tempo è considerato valido quando sono rispettate tutte le condizioni.

2. Cliccare **Crea condizioni di intervallo di tempo**.
3. Inserire un **Intervallo di date**, **Intervallo di giorni della settimana**, o un **Intervallo di tempo**, o nessuna combinazione.

Continuare ad aggiungere condizioni fino al completamento della definizione dell'intervallo di tempo.

Di seguito vengono presentate alcune definizioni di intervallo di tempo:

Data di inizio	Data di fine	Giorno di inizio	Giorno di fine	Ora di inizio	Ora di fine
-	-	Lunedì	Lunedì	-	-
-	-	Mercoledì	Mercoledì	-	-

Lunedì dalle 12:00AM alle 11:59PM, e mercoledì dalle 12:010AM alle 11:59PM

Data di inizio	Data di fine	Giorno di inizio	Giorno di fine	Ora di inizio	Ora di fine
-	-	-	-	03:00:00 AM	06:00:00 AM

Mattino presto

Data di inizio	Data di fine	Giorno di inizio	Giorno di fine	Ora di inizio	Ora di fine
01/07/2011	07/07/2011	-	-	-	-

La prima settimana di luglio 2011

Data di inizio	Data di fine	Giorno di inizio	Giorno di fine	Ora di inizio	Ora di fine
21/01/2011	-	-	-	-	-

Dopo il 21.01.11

Data di inizio	Data di fine	Giorno di inizio	Giorno di fine	Ora di inizio	Ora di fine
01/02/2011	28/02/2011	Lunedì	Venerdì	06:00:00 AM	7:00 AM

Giorni della settimana di febbraio 2011 tra le 6:00 e le 7:00 del mattino

Modifica Intervallo di tempo

Per modificare un intervallo di tempo:

Cliccare su **Modify**. Verrà visualizzata la pagina**Gestisci condizioni di intervallo di tempo**.

Cliccare su **Elimina** per rimuovere una condizione che non viene più applicata. (Non è consentito modificare una condizione).

Cliccare su **Crea condizione tempo** per aggiungere una condizione.

Eliminazione Intervallo di tempo

Per eliminare un intervallo di tempo, cliccare sul **Elimina** . Se si è certi di voler eliminare questo intervallo di tempo, cliccare su **Sì, elimina intervallo di tempo**. Nella pagina principale Intervalli di tempo viene visualizzato un messaggio che indica che l'intervallo di tempo è stato eliminato.

Prima di eliminare un intervallo di tempo, assicurarsi di non avere Menu IVR o Percorsi di chiamata che dipendono da esso.

Registrazione Chiamata

Questo consente di impostare le regole in modo tale che Switchvox registri automaticamente le chiamate. Tutte le chiamate che corrispondono a queste regole sono registrate ed elencate in questa pagina. è possibile visualizzare, ascoltare e scaricare le chiamate registrate.

è presente una regola predefinita di registrazione chiamate che viene seguita automaticamente da Switchvox, chiamata *registrazioni iniziate dall'utente*. Quando un utente registra una chiamata (la propria o quella di un'altra persona), tali registrazioni vengono incluse qui. Queste sono le stesse registrazioni di cui l'utente dispone nella propria Casella di posta perciò se si elimina una di queste registrazioni, non saranno più disponibili in nessuna sezione. Tuttavia, se l'utente ha inoltrato la registrazione ad un altro utente di Switchvox, quella versione resta invariata.

Programmazione di una nuova registrazione di chiamata

Per programmare una nuova registrazione di chiamata, cliccare su **Programma una nuova registrazione di chiamata**.

Registrare le chiamate di chi?
Selezionare una o più estensioni, gruppi di estensioni o code di chiamata. è possibile combinari questi tipi, ma è possibile selezionarne molti di ogni tipo.

Quale tipo di chiamate registrare?
Controllare *Tutte le chiamate in arrivo*, *Chiamate dirette in arrivo* e/o *Chiamate in coda in arrivo*.

Quante chiamate registrare?
Impstare un numero specifico di chiamate o la data e l'ora in cui si desidera che finiscano le registrazioni.

Per quanto tempo conservare le registrazioni?
Impostare le istruzioni di archiviazione per le registrazioni. Se si desidera effettuare una copia di backup di vecchie registrazioni prima di eliminarle, cliccare sul collegamento **Sezione Impostazioni Registrazione chiamata** (vedi Impostazioni Registrazione Chiamata). **IMPORTANTE:** Se si inserisce un numero nell'impostazione **Elimina chiamate dopo**, Switchvox elimina immediatamente tutte le vecchie chiamate per garantire che non ci sia un numero maggiore di file sul disco.

Etichettare queste registrazioni della chiamata?
Inserire un nome univoco per regola di registrazione chiamata programmata.

Visualizzazione e riproduzione di chiamate registrate

L'elenco Chiamate registrate mostra le informazioni per ogni chiamata registrata e ne consente la riproduzione. Quando si clicca su **Riproduci**, è possibile scegliere se riprodurre la chiamata con il proprio lettore audio oppure scaricare il file (tali impostazioni possono dipendende dalle impostazioni del browser web).

Opzioni Filtro

Per visualizzare e ascoltare un gruppo specifico di chiamate, cliccare sul collegamento **Clicca per visualizzare opzioni filtro**. Il menu a discesa Applica filtro consente di filtrare l'elenco delle registrazioni.

Cliccare su **Esegui filtro** per limitare le chiamate registrate alla chiamate che corrispondono al proprio filtro.

Data
Inserire le date che definiscono il periodo di tempo di cui si desidera ascoltare le chiamate registrate.

Tag di registrazione
Scegliere semplicemente il tag di registrazione delle chiamate registrate che si desidera ascoltare dal menu a discesa.

Durata:
Scegliere semplicemente la durata massima delle chiamate registrate che si desidera ascoltare dal menu a discesa.

Da ID chiamante
Inserire il numero di telefono, l'estensione o l'ID chiamante della persona che ha chiamato e di cui si desidera ascoltare le chiamate registrate.

A ID chiamante
Inserireil numero di telefono, l'estensione o l'ID chiamante della persona chiamata di cui si desidera ascoltare le chiamate registrate.

Account registrato
In questa opzione filtro, è necessario scegliere o Estensioni telefoniche o Code di chiamata o Gruppi di estensioni dal menu a discesa, quindi scegliere l'account dagli elenchi mostrati nel menu.

Impostazioni Registrazione Chiamata

è possibile effettuare il backup delle proprie chiamate registrate su un server FTP esterno prima che vengano eliminate. è un'operazione altamente consigliata laddove le registrazioni di chiamata siano fondamentali.

Nella pagina principale, cliccare su **Inserisci impostazioni registrazione chiamata**. Inserire le impostazione del proprio server FTP.

Una volta eseguito il backup su questo server FTP, Switchvox crea automaticamente una cartella separata sul server FTP per ogni regola di registrazione. Ogni registrazione di chiamata viene automaticamente archiviata nella rispettiva cartella. Ogni chiamata registrata ha due file, un file WAV e un file XML. Il file WAV contiene l'audio, e l'XML contiene i dati sulla chiamata.

I nomi dei file si basano sulla struttura seguente: [Data]-[Marca temporale]-[Da ID chiamante]-[A ID chiamante].

```
2007-04-06-15-00-41_7771021212_102.wav
2007-04-06-15-00-41_7771021212_102.xml
```

Questa chiamata esemplificativa è stata eseguita il 6 aprile 2007 alle 3:00:41PM. Una chiamata dal numero 7771021212 è stata ricevuta dall'estensione 102.

Il file XML include i seguenti dati:

```
<recording_info>
<recording_tag>Steve Smith</recording_tag>
<recorded_call_id>1200</recorded_call_id>
<recorder_cid></recorder_cid>
<recorded_cid>Steve Smith <102></recorded_cid>
<recorder_account_id></recorder_account_id>
<recorded_account_id>1101</recorded_account_id>
<from_account_id>0</from_account_id>
<from_caller_id>BuyIt <7771021212></from_caller_id>
<to_account_id>1101</to_account_id>
<to_caller_id>Steve Smith<102></to_caller_id>
<duration>316</duration>
<date_created_ts>2007-04-06 15:00:41.611474</date_created_ts>
<date_created_secs>1175896842</date_created_secs>
</recording_info>
```

Prodotti add-on Digium

Consente di registrare e abilitare i prodotti add-on di Digium.

Per aggiungere un prodotto,

1. Selezionare il prodotto dal menu a discesa.
2. Inserire la propria chiave di licenza
3. Cliccare su **Invia**.

Nota: Se si installa una licenza Fax, verrà richiesto il download e l'installazione del software fax corrispondente.

Ricerca Prodotti Add-on

Per sapere quali add-on sono disponibili per il proprio Switchvox, consultare:

Switchvox Product Addons

Sul sito web **Switchvox Product Addons** , è necessario inserire il Codice Registrazione Switchvox per trovare gli add-on è possibile trovare il Codice di registrazione sul DVD di SWitchvox

Gli add-on potrebbero includere la Licenza per fax di Switchvox, altri add-on disponibili gratuitamente e altri add-on disponibili che sono specifici per il proprio Switchvox.

Trigger di eventi

I trigger di eventi consentono di impostare Switchvox affinché interagisca con le applicazioni esterne basate sul web. Quando si presentano certi eventi all'interno di Switchvox, esso può creare un POST HTTP che include informazioni sull'evento e poi risponde all'XML restituito.

URL predefinito

è possibile inserire un URL predefinito in modo da non dover inserire un URL per ogni evento. è possibile però scegliere se utilizzare l'URL predefinito o meno, mantenendo così la flessibilità per ogni evento.

Eventi

Alcuni eventi di Switchvox attivano un HTTP POST.

Su chiamata in arrivo

Attivata all'inizio di una chiamata in arrivo. Tale evento si applica a chiamate ricevute da fornitori VOIP, qualsiasi gruppo di canale e chiamate tra estensioni. Per richieste di questo tipo è comune la restituzione di XML per il trasferimento della chiamata o l'alterazione dell'ID chiamante.

Su trasferimento ad estensione

Attivata quando una chiamata raggiunge un'estensione. Questo evento può verificarsi diverse volte per ogni chiamata. Ad esempio, una chiamata può raggiungere un IVR, una coda e quindi un'estensione telefonica. L'XML può essere restituito per trasferire le chiamate in modo diverso.

ATTENZIONE: Non creare rooting loop. Ad esempio, se una chiamata all'estensione 333 dà luogo a una richiesta che imposta transfer_extension a 333, Switchvox ripete un loop infinito. Non impostare transfer_extension nella risposta a questo evento a meno che non sia assolutamente necessario.

Su chiamata risposta
L'opzione è attivata quando una chiamata riceve risposta. Questo evento si applica alle chiamate dai numeri esterni e da tutte le estensioni Switchvox.

Su nuova Segreteria
Attivata quando un messaggio di segreteria viene lasciato per un'estensione (compreso un messaggio inoltrato da un'altra estensione). Tale evento richiede l'URL della segreteria. ***Nota:*** L'impostazione di valori XML nella risposta a questa richiesta dà come risultato un comportamento indefinito. Restituzione di XML vuoto per questa richiesta.

Su segreteria selezionata
Attivata quando un'estensione controlla la propria segreteria. Tale evento può essere utilizzato in associazione con l'evento Su nuova segreteria per monitorare i messaggi della nuova segreteria e implementare una politica di escalation. Nota: L'impostazione di valori XML nella risposta a questa richiesta dà come risultato un comportamento indefinito. Restituzione di XML vuoto per questa richiesta.

Su Connessione agente
Attivata quando un membro della coda si connette a una coda.

Su Disconnessione agente
Attivata quando un membro della coda si disconnette da una coda.

Su Termina chiamata
Attivata quando una chiamata viene terminata. Questo evento può essere utilizzato in associazione con la variabile JOB_ID per registrare il completamento di chiamate che hanno richiesto eventi URL precedenti. Nota: L'impostazione di valori XML nella risposta a questa richiesta dà come risultato un comportamento indefinito. Restituzione di XML vuoto per questa richiesta.

On Outgoing Call
Triggered when a call is created. This event applies to calls to external numbers and all Switchvox extensions.

Variabili

Gli eventi Switchvox possono fornire diverse informazioni sulle chiamate. Per farlo, vengono utilizzate le variabili nell'URL. Non tutte le variabili sono disponibili in ciascun evento (controllare il menu a discesa **Variabili accettabili** su ogni evento), quindi prepararsi a gestire una variabile vuota. Di seguito viene presentanto l'elenco completo di tutte le variabili per tutti i tipi di eventi:

CALLER_ID_NUMBER
Numero di telefono dell'ID chiamante, compreso il codice di zona.

CALLER_ID_NAME
Nome dell'ID chiamante.

EXTENSION
Estensione interna associata all'evento.

EXTENSION_TYPE
Il tipo di estensione interna associata all'evento. Per l'elenco dei tipi di estensione, vedi Tipi di estensione.

FEATURE_DATA
I dati inseriti dopo un codice funzione. Ad esempio, in *62204, si ha 62 come ESTENSIONE, un EXTENSION_TYPE di feature_monitor e 204 come FEATURE_DATA.

INCOMING_DID
Numero di telefono composto da un chiamante esterno. Può essere vuoto per le chiamante interne o le chiamate attraverso alcune linee analogiche che non forniscono DID.

VM_DUR

La durata del messaggio della segreteria, in secondi.

VM_MSGNUM
Il numero di messaggio univoco per questo messaggio della segreteria.

VM_MAILBOX
Estensione associata alla casella della segreteria dell'evento.

VM_DATE
L'ora e la data del messaggio della segreteria.

QUEUES
Un elenco separato da virgole degli account-ids delle code a cui ci si è connessi e disconnessi. Nel caso in cui l'utente sia stato disconnesso da tutte le code, l'elenco conterrà solo l'elenco delle code di cui l'utente è membro.

EVENT_TYPE
Il tipo di evento che è stato attivato. è utile per l'URL predefinito, che riceve POST da tutti i tipi di evento.

JOB_ID
ID univoco della chiamata. ***Nota:*** Questa stringa di cifre non è un valore numerico: 99.100 non + uguale a 99.1. Questa variabile è utile per la correlazione di eventi multipli (e anche per alcune richieste IVR).

Risposta XML

Per alcuni eventi, l'applicazione web remota può restituire XML che istruisce Switchvox sull'esecuzione di operazioni sulla chiamata. Di seguito viene riportata un esempio di risposta XML:

```
<response>
<result>
 <call_info>
 <caller_id_number>8585551212</caller_id_number>
 <caller_id_name>John Doe</caller_id_name>
 <transfer_extension>850</transfer_extension>
 <display_url>http://intranet.example.com/crm.cgi?custid=2</display_url>
 <continue_outgoing_reporting>1</continue_outgoing_reporting>
</call_info>
 </result>
</response>
```

Tutte i tag all'interno del blocco call_info block sono opzionali. Possono essere utilizzati i seguenti tag XML:

callerid_num
Impostare il numero ID chiamante su questo valore.

callerid_name
Impostare il nome ID chiamante su questo valore.

transfer_extension
Trasferire la chiamata all'estensione di questo valore. Se questo XML è una risposta all'evento *Su Chiamata in uscita*, allora può trattarsi di un numero esterno. Assicurarsi di inserire il numero come lo si comporrebbe dal proprio telefono. Ad esempio, se è necessario digitare 9 per un numero esterno, un numero esterno qui deve cominciare con un 9.
ATTENZIONE: è possibile violare Switchvox creando dei routing loop con *trasferisci_estensione*.

display_url
Visualizzare questo URL in Switchboard sottoforma di icona cliccabile. Ad esempio: l'applicazione web remota può cercare il numero di telefono del chiamante nel database utente della società, quindi restituisce l'URL della registrazione utente del chiamante.

continue_outgoing_reporting

Il rapporto sulle successive chiamate in uscita per questo JOB_ID prosegue. Ad esempio, se viene effettuata una chiamata a una coda, l'evento continuerà quando viene composta l'estensione di un membro della coda. Il valore di questo tag deve essere **1** o **0**.

Impostazioni segreteria

Selezionare **Impostazione di sistema > Impostazione segreteria** per visualizzare la pagina Impostazioni segreteria. Ciò consente il controllo delle opzioni associate alla segreteria.

Trasferimento a segreteria

L'opzione Trasferimento a segreteria consente di gestire diverse azioni relative alla segreteria:

Se la casella della segreteria di un utente è piena, i chiamanti verranno inoltrati all'estensione [].
Inserire un'estensione se si desidera che sia vero. Cliccare sull'icona Persone per selezionare da un elenco di estensioni.

Segreteria esterna

Se si desidera utilizzare un sistema di segreteria di un fornitore esterno, invece del sistema di Switchvox, spuntare questa casella e scegliere il fornitore SIP di cui si desidera utilizzare il sistema di segreteria.

All'interno di Switchvox SMB, il fornitore SIP può essere uno Switchvox connesso direttamente (per ulteriori informazioni, consultare Aggiunta di un peer Switchvox). Per utilizzare uno Switchvox connesso direttamente come fornitore esterno di segreteria:

- Assicurarsi che su entrambi gli Switchvox sia in esecuzione SMB versione 4.0 o successiva.
- Sul server Switchvox (il fornitore esterno di segreteria):
- impostare un nuovo fornitore SIP che sia lo Switchvox client. Sul nuovo fornitore, visualizzare Opzioni avanzate, selezionare *Sì* per l'opzione L'Host è un PBX Switchvox, e inserire il **Nome host Jabber** per lo Switchvox client.
- Assicurarsi che ogni estensioni esistente sullo Switchvox client sia presente anche sullo Switchvox server come Estensione virtuale. Per aiuto nella gestione, consultare Creazione e aggiornamento di estensioni multiple.
  - Sullo Switchvox client:
- impostare un fornitore SIP che sia lo Switchvox client.
- Spuntare la casella *Utilizza Sistema di segreteria esterno* e selezionare lo Switchvox server come fornitore SIP.
- Impostare una regola di chiamata in uscita in modo che le chiamate all'estensione di accesso alla segreteria (per impostazione predefinita è l'899) vengano inviate allo Switchvox server. Per i dettagli, consultare Regole chiamata in uscita).
  - Nota: quando si selezionano gli utenti della segreteria accedere alla Suite Utente di Switchvox sullo Switchvox *server*.

Notifiche

Impostazioni SMTP

Quando una segreteria viene ricevuta per un'estensione di tipo telefono, un messaggio di notifica e-mail viene inviato all'indirizzo e-mail dell'estensione.

Le impostazioni SMPT consentono di impostare un indirizzo "da" per i messaggi dell'e-mail e il server SMTP.

Potrebbe essere necessario impostare questo campo utilizzando un indirizzo e-mail reale prima di essere in grado di ricevere e-mail di notifica della segreteria. Alcuni mail server rigidi rimbalzano le e-mail provenienti dal dominio localhost.localdomain.

Indirizzo e-mail "da" per la notifica di segreteria
Inserire un indirizzo e-mail. Quando si riceveranno e-mail di notifica di nuovi messaggi di segreteria, proverranno da questo indirizzo e-mail. Potrebbe essere necessario impostare questo campo utilizzando un indirizzo e-mail reale prima di essere in grado di ricevere e-mail di notifica della segreteria. Alcuni mail server rigidi rimbalzeranno le e-mail provenienti dal dominio localhost.localdomain.

Server SMTP in uscita
Inserire il nome host del proprio server SMTP. Alcuni amministratori ISP o di rete richiedono che tutte le e-mail in uscita passino attraverso un server SMTP specifico. Se si verificano dei problemi durante la ricezione di e-mail di notifica di segreteria, è possibile specificare qui il nome host del proprio server.

Nome e password SMTP in uscita
Inserire nome utente e password se il proprio server SMTP li richiede. La scelta più sicura è di lasciare queste caselle vuote poiché molti mail server non li richiedono.

Esecuzione di diagnostica notifiche segreteria

In caso di problemi con le notifiche della segreteria, inserire un'indirizzo e-mail per inviare un messaggio di prova, quindi cliccare su **Avvia strumento di diagnostica**. Viene visualizzata una pagina di diagnostica che descrive ogni passaggio intrapreso e il risultato (riuscito o non riuscito).

Modelli di notifica

I modelli di notifica consentono di personalizzare le notifiche di segreteria. è possibile creare modelli multipli e personalizzarli in base a diversi tipi di account. Tali modelli sono disponibili per l'utente durante l'impostazione delle proprie notifiche di segreteria (insieme a tutti i modelli che crea).

è possibile utilizzare delle variabili nel proprio modello che sono sostituite con valori reali quando la notifica viene inviata. Ad esempio, %VM_NAME% in un modello corrisponde al nome e cognome del proprietario dell'estensione. Esiste un elenco completo di tali variabili nelle pagine dove si crea o modifica un modello.

Funzioni Di Estensione

Suonerie caratteristiche

Switchvox può archiviare e riprodurre suonerie caratteristiche che possono essere utilizzate sui telefoni Polycom (ogni telefono necessita di un Pacchetti funzioni telefono). Per i dettagli riguardanti l'utilizzo di queste suonerie su un telefono SIP dotato di un Pacchetto funzioni telefono, consultare Funzioni telefono della Suite Utente.

è possibile aggiungere a Switchvox tutte le suonerie che si desiderano. Tuttavia, ogni telefono dispone di due importanti limitazioni sulle suonerie che non sono predefinite sul telefono:

- Utilizzo massimo del disco di 300 kilobyte per tutte le suonerie
- Massimo di 8 suonerie

Aggiungi una suoneria

Per aggiungere una suoneria:

1. Cliccare su **Sfoglia**, e cercare il file sul proprio computer.
2. Nel campo **Nome** , inserire un nome per questa suoneria.
3. Cliccare su **Aggiungi suoneria**.

L'elenco Suonerie caratteristiche viene aggiornato con l'inserimento della nuova suoneria.

Elenco suonerie caratteristiche

L'elenco mostra le suonerie caricate su Switchvox e le suonerie abbinate a un telefono Polycom.

Riproduci la suoneria.
Il file audio viene scaricato sul computer, quindi riprodotto utilizzando il lettore audio predefinito per i file .WAV.

Modifica la suoneria.
è possibile caricare un nuovo file o modificarne il **Nome**.

Elimina la suoneria.
è necessario confermare l'eliminazione della suoneria. Se si elimina una suoneria, ogni Regola di suoneria che utilizza tale suoneria verrà anch'essa eliminata.

Plug-in di Switchboard

Plug-in di Switchboard consente di aggiungere potenti pannelli a Switchboard. Tali pannelli consentono di scambiare dati con applicazioni web esterne e di visualizzare i risultati. I pannelli vengono aggiornati ogni volta che arriva una chiamata, mostrando le informazioni specifiche del chiamante.

Per ogni pannello, è possibile specificare di quali estensioni di tipo telefono è consentito l'utilizzo. Se ad un'estensione non è consentito l'utilizzo di un pannello, tale pannello non viene incluso nel menu Pannelli di Switchboard.

Pannelli standard

I pannelli standard forniscono l'integrazione con SugarCRM®, Salesforce.com e Google® Maps.

SugarCRM®

Questo pannello fornisce l'integrazione con la propria applicazione SugarCRM® .

URL SOAP SugarCRM®

Questo è l'URL della propria SOAP API dell'applicazione SugarCRM® (ad es., `http://crm.example.com/sugarcrm/soap.php`). Se si desidera che gli utenti esterni accedano a questo panello, questo URL deve essere accessibile da Internet. Se l'applicazione SugarCRM® è in esecuzione dietro a un NAT, potrebbe essere necessario renderlo accessibile attraverso porte di inoltro. Sono supportati URL HTTPS e porte alternative (ad es. `https://public.example.com:8080/sugarcrm/`).

URL SOAP SugarCRM®

Questo è l'URL della propria SOAP API dell'applicazione SugarCRM® (ad es., `http://crm.example.com/sugarcrm/soap.php`). Questo URL deve essere accessibile da Internet, quindi se l'applicazione CRM è in esecuzione dietro a un NAT, potrebbe essere necessario renderlo accessibile attraverso porte di inoltro. Sono supportati URL HTTPS e porte alternative (ad es. `https://public.example.com:8080/sugarcrm/soap.php`).

Estensioni autorizzate a utilizzare questo pannello

Selezionare una o più estensioni sulla sinistra, e fare clic sull'icona verde sulla destra per mettere tali estensioni nella casella sulla destra. A tutte le estensioni nella casella sulla destra è consentito l'utilizzo di questo pannello.

Test della connessione

Inserire nome e password del sistema CRM , quindi il numero di telefono per un contatto nell'applicazione. Cliccare su **Prova impostazioni**per vedere i risultati del test.

Questa sezione è riservata esclusivamente al test dell'accesso al servizio CRM di Switchvox, questi nome utente e password non vengono utilizzati al di fuori di questo test. Nel pannello di Switchboard, ogni utente deve inserire le proprie informazioni di accesso.

Salesforce.com

Questo pannello fornisce l'integrazione con l'account Salesforce.com.

Estensioni autorizzate a utilizzare questo pannello
Selezionare una o più estensioni sulla sinistra, e fare clic sull'icona verde sulla destra per mettere tali estensioni nella casella sulla destra. A tutte le estensioni nella casella sulla destra è consentito l'utilizzo di questo pannello.

Test della connessione
Inserire nome e password del sistema CRM , quindi il numero di telefono per un contatto nell'applicazione. Cliccare su **Prova impostazioni**per vedere i risultati del test.

Questa sezione è riservata esclusivamente al test dell'accesso al servizio CRM di Switchvox, questi nome utente e password non vengono utilizzati al di fuori di questo test. Nel pannello di Switchboard, ogni utente deve inserire le proprie informazioni di accesso.

Google™ Maps

Questo pannello fornisce l'integrazione con Google Maps.

Livello zoom predefinito
Selezionare il livello di zoom da utilizzare. L'utente di Switchboard può sempre ingrandire o ridurre.

Estensioni autorizzate a utilizzare questo pannello
Selezionare una o più estensioni sulla sinistra, e fare clic sull'icona verde sulla destra per mettere tali estensioni nella casella sulla destra. A tutte le estensioni nella casella sulla destra è consentito l'utilizzo di questo pannello.

Test delle impostazioni
Inserire un numero di telefono da cercare. Cliccare su **Prova impostazioni**per vedere i risultati del test.

Panelli personalizzati

I pannelli personalizzati consentono di costruire un proprio pannello che si integra con tutte le applicazioni web prescelte. è possibile costruire l'URL con le variabili di Switchvox, che passano i dati del chiamante all'applicazione.

Nome pannello
Inserire un nome univoco per questo pannello. Il nome del pannello viene visualizzato come titolo della nuova finestra del pannello.

Descrizione pannello
Inserire una descrizione per questo pannello. Viene visualizzato solo nella Suite Amministratore, non nel panello.

URL pannello
Si tratta dell'URL da caricare nel pannello, ad esempio:

```
http://news.google.com/news?q=%CALLER_ID_NAME%
```

L'URL può contenere variabili (tra simboli percentuale) che sono sostituiti con valori reali durante ogni richiesta. (Vedi Variabili URL).

Estensioni autorizzate a utilizzare questo pannello
Selezionare una o più estensioni sulla sinistra, e fare clic sull'icona verde sulla destra per mettere tali estensioni nella casella sulla destra. A tutte le estensioni nella casella sulla destra è consentito l'utilizzo di questo pannello.

Variabili URL

è possibile includere una o più variabile in un URL pannello personalizzato.

NUMERO_ID_CHIAMANTE
Il numero di telefono del chiamante attuale. Esempio: 8585551212

NOME_ID_CHIAMANTE
La componente testuale dell'ID Chiamante per il chiamante attuale. Esempio: BOB JONES

EXTENSION
L'estensione dell'attuale utente di Switchboard. Non è applicabile al chiamante, ma è invece l'estensione che ha lanciato questo pannello di Switchboard.

SESSION_ID
Una stringa di numeri e underscor che rappresenta la sessione attuale di Switchboard. (Non vi è alcuna garanzia che questo session_id sia univoco per tutte le connessioni o macchine).

FIRST_LOAD
Un valore intero booleano che indica se questa è la prima volta che il pannello richiede la pagina. All'avvio, il pannello richiederà l'URL senza alcuna informazione associata di chiamata con FIRST_LOAD impostato su 1. Dopo le chiamate successive, FIRST_LOAD sarà impostato su 0.

PARTIAL_REG_CODE
Le ultime quattro cifre del proprio codice di registrazione di Switchvox.

FULL_REG_CODE_DIGEST
Un hash MD5 esadecimale del proprio codice di registrazione di Switchvox.

Media

Musica di attesa

Musica di attesa (MOH - Music On Hold) consente di impostare uno o più programmi audio da riprodurre ai clienti quando non sono in una chiamata attiva (ad es., in attesa, in attesa in cosa, chiamata parcheggiata o in trasferimento). Sebbene si faccia riferimento all'audio in MOH come a 'canzoni', è possibile includere annunci personalizzati e aggiornarli in qualsiasi momento. Si tratta di un importante strumento di comunicazione con i clienti.

L'MOH è organizzata in gruppi di canzoni. Molte situazione di MOH utilizzano un gruppo predefinito, che è possibile personalizzare aggiungendo ed eliminando canzoni. L'MOH in una coda di chiamata può utilizzare qualsiasi gruppo. Ad esempio, è possibile creare un gruppo MOH con annunci su offerte speciali ed assegnare tale gruppo alla coda di chiamata relativa alle vendite.

Il gruppo predefinito di MOH è una selezione di canzoni classiche. è possibile aggiugere le proprie canzoni a questo gruppo ed eliminare tutte le canzoni indesiderate.

Switchvox supporta i codec MP3 e Ogg Vorbis per i file di MOH. Ciò significa che ogni file che si desidera utilizzare per MOH deve terminare in **.mp3** o **.ogg** o non verrà riprodotto correttamente.

Gestione Musica di attesa

La pagina principale di MOH contiene l'elenco di *Tutte le canzoni* in MOH. Per ogni canzone viene elencato il gruppo, l'ordine di riproduzione e la data in cui è stata aggiunta. Per ordinarle in base ai dati della colonna, cliccare sul nome della colonna e cliccarlo nuovamente per attivare l'ordine crescente/ decrescente. è possibile anche riprodurre i file.

Per un elenco di tutti i gruppi, selezionare *Tutti i gruppi* e cliccare su **Vai**.

Per un elenco delle canzoni in un gruppo, selezionare il nome del gruppo e cliccare su **Vai**.

Aggiunta di un gruppo

Per aggiungere un nuovo gruppo, selezionare *Gruppo* dal menu a discesa **Aggiungi nuovo**, quindi cliccare su **Vai**. Verrà visualizzata la pagina Gruppo Musica di attesa.

Cliccare su **Crea gruppo** per salvare il nuovo gruppo e tornare alla pagina Musica di attesa. Un messaggio di notifica indica che il gruppo è stato creato e nell'elenco del gruppo viene visualizzato il nuovo gruppo evidenziato in blu.

Nome Gruppo
Inserire un nome univoco per questo gruppo.

Descrizione
Inserire una breve descrizione del gruppo.

Volume di riproduzione
Selezionare basso, normale o alto o impostarlo all'incirca a metà sulla barra di scorrimento per la regolazione.

Riproduci ordine
Selezionare *Scegli ordine*, che consente la riproduzione nell'ordine visualizzato nell'elenco oppure *Casuale*, che consente la riproduzione casuale di tutte le canzoni nell'elenco.

Modifica di un gruppo

Per modificare un gruppo, selezionare *Tutti i gruppi* dal menu a discesa **Visualizza**, quindi cliccare su **Vai**. Verrà visualizzato l'elenco dei gruppi. Cliccare su **Modifica** per il gruppo che si desidera modificare. Verrà visualizzata la pagina Gruppo Musica di attesa.

Effettuare le modifiche, quindi cliccare su **Modifica gruppo** per salvare le modifiche e tornare alla pagina Musica di attesa. Un messaggio indica che la modifica del gruppo è riuscita.

Eliminazione Gruppo

Per eliminare un gruppo, selezionare *Tutti i gruppi* dal menu a discesa **Visualizza**, quindi cliccare su **Vai**. Verrà visualizzato l'elenco dei gruppi. Cliccare su **Elimina** per il gruppo che si desidera eliminare. Se si è certi di voler eliminare il gruppo, cliccare su **Sì, elimina gruppo**. Nella pagina Musica di attesa verrà visualizzato un messaggio che indica che il gruppo è stato eliminato.

Caricamento di una canzone

Per caricare una canzone, selezionare *Carica canzone* dal menu a discesa **Aggiungi nuovo**, quindi cliccare su **Vai**. Verrà visualizzata la pagina di caricamento MOH.

Cliccare su **Sfoglia**, e cercare il file sul proprio computer. Il file deve essere **.mp3** o **.ogg**.

Selezionare il gruppo a cui questa canzone deve appartenere.

Cliccare su **Carica canzone** per caricare il nuovo file. Sulla pagina principale di MOH viene visualizzato un messaggio di riuscita o non riuscita e la nuova canzone sarà disponibile nell'elenco delle canzoni.

Canzone da caricare
Cliccare su **Sfoglia**, quindi utilizzare la casella di dialogo per trovare il file sulla propria macchina. Selezionare il file da caricare, quindi cliccare su **Ok**. La casella di dialogo viene chiusa e il nome del file viene messo nella casella **Canzone da caricare** .

Assicurarsi che si sta caricando un file **.mp3** o **.ogg**.

Parte di gruppo
Selezionare un gruppo dal menu a discesa. (è possibile spostare o copiare la canzone in un gruppo diverso in qualsiasi momento).

Spostamento o copia di canzoni

Per spostare i file di canzoni in un gruppo diverso, spuntare la casella di ogni canzone che si desidera spostare, selezionare il nuovo gruppo dal Menu a discesa **Sposta in**, quindi cliccare su **Sposta in**. L'elenco delle canzoni viene aggiornato con la nuova modifica.

Per copiare i file di canzoni in un gruppo diverso, spuntare la casella di ogni canzone che si desidera copiare, selezionare il nuovo gruppo dal Menu a discesa **Copia in**, quindi cliccare su **Copia in**. L'elenco delle canzoni viene aggiornato con la nuova modifica.

Eliminazione Canzoni

Per eliminare dei file di canzoni, cliccare sulla casella di ogni canzone che si desidera eliminare, quindi cliccare su **Elimina**. Controllare l'elenco delle canzoni che saranno eliminate e se si è certi di volerle eliminare, cliccare su **Sì, elimina file**. I file vengono eliminati definitivamente e viene visualizzato un messaggio nella pagina principale Musica di attesa che indica che l'eliminazione dei file è riuscita.

Sound Manager

Sound Manager consente di creare, caricare, modificare ed eliminare tutti i file audio in Switchvox diversi da Musica di attesa. Consente inoltre di organizzare i propri file audio in cartelle e di gestire gli stessi file audio in diverse lingue.

I file audio possono essere caricati dal proprio computer oppure registrati mediante qualsiasi telefono collegato a Switchvox.

Utilizzare la pagina principale di Sound Manager per visualizzare e gestire i file audio:

- Visualizza tutti i file audio
- Visualizza tutti i pacchetti, le cartelle o le lingue audio
- Visualizza tutti i file all'interno di una cartella
- Aggiungi un nuovo file audio, pacchetto, cartella o lingua audio

Nota: Non è consentito eliminare, spostare o modificare informazioni audio di sistema o file audio di sistema in lingua inglese.

Modifica/Riproduzione di audio

Per riprodurre o modificare un file audio, cliccare sul relativo pulsante **Modifica/Elimina**. Verrà visualizzata la pagina Aggiorna Audio. In questa pagina vengono mostrati i file audio, le lingue disponibili e stato, nome, pacchetto, descrizione del file audio, insieme alle azioni consentite.

Quando le impostazioni sono corrette, cliccare su **Salva Audio**. (In caso di caricamento di file, il trasferimento viene avviato). Nella pagina principale di Sound Manager verrà visualizzato un messaggio che informa che un nuovo file audio è stato aggiunto. Esso verrà incluso nell'elenco dei file audio.

Riproduci
Il file audio viene riprodotto sul proprio computer. è possibile avere un'applicazione per la riproduzione audio installata per la riproduzione dell'audio. Per l'audio in formato gsm, Quicktime di Apple è un buon riproduttore.

Riproduci a Telefono
Viene visualizzata la casella di dialogo **Riproduci a telefono**. Inserire l'estensione che riceverà la chiamata, quindi cliccare su **Vai**. L'estensione squilla, quindi, quando si risponde, viene riprodotto il messaggio.

Modifica
Verrà visualizzata la pagina Dettagli Audio. Effettuare le modifiche, quindi cliccare su **Aggiorna Cartella Audio**. Nella pagina principale di Sound Manager verrà visualizzato un messaggio che informa che l'audio è stato modificato.

ATTENZIONE: Se si sta caricando o riregistrando il file audio, il file esistente viene sostituito. Non sarà possibile recuperare la vecchia versione del file.

Registra mediante telefono
Verrà visualizzata la pagina Dettagli Audio. Inserire il nome e la descrizione del file audio e l'estensione da chiamare. Cliccare su **Registra**. Effettuare le proprie registrazioni, quindi terminare la chiamata o premere **#**.

Carica file
Verrà visualizzata la pagina Dettagli Audio. Inserire il nome e la descrizione del file audio e eseguire una ricerca sul computer per identificare il file audio da caricare.

Eliminazione Audio

Per eliminare l'elenco dei file audio nella pagina principale, cliccare sulle caselle dei file audio che si desidera eliminare, quindi cliccare su **Elimina** (in cima all'elenco). Se si è certi di voler eliminare tali file audio, cliccare su **Sì, elimina Audio** . Nella pagina principale verrà visualizzato un messaggio che informa che il file audio è stato eliminato.

Nota: Se non è possibile spuntare la casella di un file audio, significa che il file non può essere eliminato. Il gruppo base dei file audio di sistema non può essere spostato.

Spostare un suono in una cartella

Nell'elenco dei file audio, spuntare le caselle dei file audio che si desidera spostare, selezionare la cartella di appartenza dei file audio (il menu a discesa in cima all'elenco delle canzoni), quindi cliccare su **Sposta in**. Nella pagina principale di Sound Manager verrà visualizzato un messaggio che informa che il file audio è stato spostato. Se i file audio sono utilizzati in IVR o code di chiamata, Switchvox accederà ora ai file audio dalla nuova cartella.

Nota: Se non è possibile spuntare la casella di un file audio, significa che il file non può essere spostato. Il gruppo base dei file audio di sistema non può essere spostato.

Pacchetti audio

I pacchetti audio sono pacchetti preconfigurati che possono essere aggiunti a Switchvox e utilizzati al posto del pacchetto audio preinstallato in inglese. Solo i pacchetti audio certificati ufficialmente possono essere installati su Switchvox.

Per ottenere i pacchetti audio per diverse lingue, accedere a **Gestione macchina > Prodotti add-on Digium**, quindi cliccare su **Prodotti add-on Switchvox**.

Per aggiungere un pacchetto audio:

1. Scaricare il pacchetto audio sul proprio computer desktop.
2. Accedere a **Funzioni PBX > Sound Manager**.
3. Selezionare **Pacchetto Audio** da **Aggiungi Nuovo:** menu a discesa.
4. Cliccare su **Vai**.
5. Cliccare su **Sfoglia** e cercare il file sul proprio computer.
6. Cliccare su **Aggiungi pacchetto audio**.

Il pacchetto audio viene aggiunto a Sound Manager e la lingua del pacchetto audio è disponibile per l'utilizzo.

Gestione cartelle

I file audio sono organizzati in cartelle. Switchvox dispone di diverse cartelle preconfigurate, che non possono essere eliminate. Normalmente, il nome della cartella indica il tipo di audio in essa contenuto. Ogni nuova cartella dovrebbe essere nominata mantenendo tali caratteristiche.

Aggiunta di una nuova cartella

Per aggiungere una nuova cartella, selezionare *Cartella* dal menu a discesa **Aggiungi nuovo**, quindi cliccare su **Vai**. Inserire un nome univoco e una descrizione per questa cartella, quindi cliccare su **Crea cartella audio**. Nella pagina principale di Sound Manager verrà visualizzato un messaggio che informa che una nuova cartella è stata creata, e la nuova cartella verrà inclusa nell'elenco delle cartelle.

Modifica di una cartella

Per modificare una cartella, cliccare su **Modifica** . Effettuare le modifiche, quindi cliccare su **Modifica Cartella Audio**. Nella pagina principale di Sound Manager verrà visualizzato un messaggio che informa che il file audio è stato modificato.

Eliminazione Cartella

Per eliminare una cartella, cliccare **Elimina** . Se si è certi di voler eliminare questa cartella e tutto l'audio contenuto in essa, cliccare su **Sì, elimina cartella**. La cartella e tutto l'audio vengono rimossi definitivamente e nella pagina Sound Manager viene visualizzato un messaggio che indica che la cartella è stata eliminata.

Gestione lingue

Switchvox supporta diverse lingue. Ogni file audio in Sound Manager può essere caricato o registrato in tutte le lingue disponibili. Gli audio "hi", "hola" e "ciao" sono raggruppati perché hanno lo stesso contenuto.

La lingua configurata predefinita è l'inglese ed è presente un gruppo di file di sistema etichettati con *Inglese*.

Aggiunta di una nuova lingua

Per aggiungere una nuova lingua, selezionare *Lingua* dal menu a discesa **Aggiungi nuova**. Inserire il nome della lingua, quindi cliccare su **Crea lingua**. Nella pagina principale di Sound Manager verrà visualizzato un messaggio che informa che è stata creata una nuova lingua.

Modifica di una lingua

Per modificare una lingua, cliccare su **Modifica** . Effettuare le modifiche, quindi cliccare su **Modifica lingua**. Nella pagina principale di Sound Manager verrà visualizzato un messaggio che informa che la lingua è stata modificata.

Eliminazione Lingua

Per eliminare una lingua, cliccare su **Elimina** . Se si è certi di voler eliminare questa lingua e tutto l'audio ad essa associato, cliccare su **Sì, elimina lingua**. Nella pagina principale di Sound Manager verrà visualizzato un messaggio che informa che la lingua è stata eliminata.

Impostazione lingua predefinita

Per impostare una lingua come predefinita, cliccare su **Imposta come predefinita** . La pagina viene aggiornata e viene visualizzato un messaggio che indica la riuscita dell'attivazione del pacchetto audio. Ora vengono visualizzati i file audio etichettati con tale lingua. Se non è disponibile alcun audio in tale lingua, Switchvox utilizza i file audio di sistema in inglese.

ATTENZIONE: se la lingua predefinita viene modificata il software di Switchvox viene riavviato. Tutte le connessioni telefonicheverranno terminate e i membri verranno disconnessi dalle code di chiamata.

Rapporti

Rapporti Su Chiamata

Chiamate Parallele

The Concurrent Calls Report shows the total calls happening at the same time, over a date and time range that you define.

Registro chiamate

Consente di generare un registro delle attività di chiamata. I registri chiamate sono generati in base all'intervallo di date e ai criteri specificati dall'utente. Tali criteri includono estensioni, fornitori, ID chiamante o DID in arrivo.

Visualizza rapporto
Il rapporto viene aperto nella finestra del browser.

Risultato sotto forma di file .xls
Viene scaricato un file .xls file che può essere aperto con applicazioni quali Microsoft Excel.

Rapporti sulla coda

Consente di generare un rapporto sulle attività di chiamata di una coda (o gruppo di code) oppure di un membro della coda. I rapporti sulla coda sono generati in base all'intervallo di date e ai criteri specificati dall'utente.

Spuntare la casella 'Ignora weekend' se la coda non è attiva nei weekend e in quei giorni le chiamate possono essere ignorate.

Per visualizzare il rapporto, impostare i propri criteri, quindi cliccare su **Visualizza grafico**.

Registri Code

Queue Logs return a list of queue calls based on the criteria that you specify.

- Date Range

The log will include queue calls that happened during this date/time range.

- Queue

The log will include calls made to this queue.

- Type of Queue Call

The log will include only these types of queue calls.

Rapporti su coda

Rapporti Coda chiamate

I rapporti sulle code possono essere suddivisi in modi diversi, in base ai tempi di conversazione e di attesa, data, giorno della settimana (ad es. lunedì) od ora del giorno.

Selezionare la sezione del rapporto, quindi selezionare almeno una coda su cui eseguire il rapporto. Per selezionare più code, tenere premuto il tasto CTRL e ciccare sulle code.

Rapporti Membro Coda chiamate

I rapporti Utente Coda possono essere suddivisi in modi diversi, in base ai tempi di conversazione e di attesa, data e durata.

Selezionare la sezione del rapporto, quindi selezionare almeno un utente su cui eseguire il rapporto. Per selezionare più utenti, tenere premuto il tasto CTRL e cliccare sugli utenti.

Stato coda

Lo strumento Stato della coda fornisce informazioni su ogni coda di chiamata all'interno di Switchvox: statistiche generali, stato e statistiche dei membri e chiamate in attesa in coda.

Statistiche

Statistiche coda mostra il funzionamento di una coda.

Chiamate attualmente in attesa
Chiamate in attesa in coda.

Chiamate completate
Chiamate che ricevono risposta da un membro della coda.

Chiamate abbandonate
Chiamate nella coda, ma terminate prima della risposta da parte di un membro della coda.

Chiamate reindirizzate
La chiamata era stata reindirizzata fuori dalla coda o il chiamante aveva premuto il tasto 0 oppure la chiamata aveva raggiunto il limite di timeout massimo o la chiamata era stata inviata per il numero massimo di volte oppure la chiamata aveva raggiunto la lunghezza massima.

Lunghezza massima coda
Numero massimo di chiamate in attesa in coda nello stesso momento.

Posizione media ingresso
Posizione media quando le chiamate sono entrate per la prima volta nella coda.

Tempo massimo di attesa per le chiamate completate
Tempo massimo per cui una chiamata è stata in coda ed ha ricevuto risposta da un membro della coda.

Tempo massimo di attesa per le chiamate abbandonate
Tempo massimo per cui una chiamata è stata in coda ma è stata terminata prima di ricevere risposta da un membro della coda.

Tempo di attesa medio per le chiamate completate
Tempo medio per cui una chiamata è stata in coda ed ha ricevuto risposta da un membro della coda.

Tempo di attesa medio per le chiamate terminate
Tempo medio per cui una chiamata è stata in coda ed è stata terminata prima di ricevere risposta da un membro della coda.

Durata media conversazione
Durata media della conversazione tra i membri della coda e i chiamanti dalla coda.

Stato del membro

Viene mostrato ogni membro della coda, la sua estensione e lo stato in coda (connesso, non connesso o connesso ma in pausa), con chi sta parlando e la durata della sua ultima chiamata. Include anche statistiche su: numero di chiamate prese nella giornata e la durata media della conversazione di tali chiamate.

Chiamate attualmente in attesa

Vengono mostrate le chiamate che sono attualmente in attesa in coda, inclusa la posizione attuale, l'ID chiamante, il tempo di attesa in coda e la posizione di ingresso nella coda.

Statistiche passate

Cliccare per visualizzare le statistiche passate relative a ieri, i 2, 7, 10 o 30 giorni scorsi o l'anno scorso. Le statistiche passate non includono lo stato del membro o le chiamate in attesa.

Rapporti programmati

Rapporti programmati è simile a Rapporto chiamate, ma qui è possibile impostare un rapporto in modo che venga eseguito in un dato momento con un risultato particolare. Il rapporto viene quindi inviato all'utente (via e-mail) in base a tali criteri.

Per creare un nuovo rapporto, cliccare su **Crea nuovo rapporto programmato**. Dare un nome al rapporto, quindi impostarne la programmazione, i parametri e la consegna.

Per modificare un rapporto programmato esistente, cliccare su **Modifica** sulla stessa riga del rapporto.

Informazioni programmazione indica le date durante le quali questo rapporto è attivo. Inserire la data in cui si desidera attivare il rapporto (la prima data di esecuzione) e la data in cui si desidera che venga disattivato (l'ultima data di esecuzione). Se si desidera che il rapporto resti in esecuzione per un tempo indefinito, indicare *Nessun termine*.

Modello ricorrenza indica la frequenza di esecuzione del rapporto durante il periodo di attivazione. è possibile controllare la frequenza di esecuzione del rapporto, da oraria ad annuale. La data di avvio del rapporto indica il giorno e l'ora di inizio del rapporto, in base al modello di ricorrenza.

Parametri rapportoconsente di definire quali campi di dati includere nel rapporto.

Opzioni consegna consente di definire la modalità di ricezione del rapporto:

Tipo di risultato
HTML, grafico o XML.

Metodo di consegna
Il metodo di consegna disponibile in E-mail. Inserire l'indirizzo e-mail completo.

Server

Diagnostica

Gli strumenti di diagnostica offrono diverse visualizzazioni delle attività di chiamata in Switchvox e aiutano a valutare potenziali problemi.

Stato connessione

Questa pagina mostra lo stato generale dei dispositivi connessi a Switchvox, compresi i fornitori VOI, i telefoni SIP, i dispositivi hardware e i peer. Include anche l'utilizzo disco della casella di posta e lo stato delle operazioni di stampa fax.

Fornitori VOIP

Questa sezione contiene l'elenco delle seguenti informazioni per ogni fornitore:

- Nome del fornitore come inserito al momento di creazione del fornitore
- Host a cui Switchvox si connette quando registra e invia chiamate
- ID Account
- Estensione a cui vengono inviate le chiamate in arrivo per impostazione predefinita
- Stato della connessione

Lo stato della connessione, dovrebbe essere **Registrato** quando il sistema funziona correttamente. Diversamente, le chiamate in uscita non riusciranno e le chiamate in arrivo non riusciranno. Di seguito vengono elencate alcune delle ragioni più comuni per cui un fornitore VOIP è in stato Non registrato insieme a una soluzione:

- il fornitore VOIP è stato appena inserito e la registrazione non è ancora stata completata. Attendere alcuni minuti e aggiornare la pagina.
- Il nome utente o la password non sono corretti. Assicurarsi di averli inseriti correttamente.
- Il firewall non consente un flusso di comunicazione libero tra Switchvox e il fornitore. Quando si utilizza un firewall SIP-aware, tener presente che riconosce i dati inviati in entrata e in uscita. Mentre un router normale non richiede alcuna configurazione speciale, un firewall SIP-aware la richiede. Contattare il produttore del firewall per dettagli sull'impostazione di qualsiasi regola di trasferimento necessaria.

Telefoni SIP

Questa sezione riporta l'elenco delle estensioni telefoniche e le informazioni sui telefoni relativi.

Stato telefono

La colonna **Stato** indica lo stato del telefono dell'estensione su Switchvox.

- **Registrato:** indica che il telefono è configurato correttamente ed è in rete.

- **Timeout:** indica che il telefono è stato registrato a un certo punto, ma il server non lo riconosce più e non invia più le chiamate a questo telefono.
- **Non raggiungibile:** indica che il telefono non è ancora stato registrato con Switchvox.

Se un telefono non è **Registrato** ma dovrebbe esserlo:

- Assicurarsi che il telefono sia impostato per la registrazione ogni 120 secondi. (Per impostazione predefinita, alcuni telefoni si registrano una sola volta). Consultare il manuale utente del proprio telefono per ulteriori informazioni su questa impostazione.
- Assicurarsi che il telefono sia configurato correttamente. Il telefono deve conoscere l'indirizzo IP di Switchvox e deve avere la stessa password di "Password Telefono" per l'estensione. Per ulteriori informazioni sulla configurazione del telefono, consultare il manuale del telefono o chiamare l'assistenza tecnica del telefono.
- Assicurarsi che il telefono sia ACCESO, che il cavo Ethernet sia collegato al telefono e al corretto jack Ethernet e che il telefono sia sulla stessa LAN di Switchvox (non una sottorete LAN partizionata separata).
- Assicurarsi che non sia presente un firewall tra il telefono e Switchvox che possa impedire al telefono di accedere a Switchvox.

Diagnostica di un problema

Se un telefono SIP non risulta nello stato Registrato, cliccare sul pulsante **Diagnostica** per avviare uno strumento di diagnostica per tale telefono.

Telefoni esterni

I telefoni vengono considerati "Esterni" se non sono sulla stessa rete di Switchvox. Ciò generalmente significa che devono connettersi a Switchvox attraverso Internet o che sono posizionati in una rete partizionata separatamente. Non è possibile effettuare una diagnostica completa per i telefoni esterni perché Switchvox non ha un accesso diretto a questi telefoni.

Dispositivi hardware

Questa sezione consente di avere un elenco di tutti i canali sui dispositivi hardware installati per Switchvox e uno stato di allarme per ciascuno. Lo stato di tali canali, se connessi correttamente, dovrebbe essere **Nessun allarme**.

Se non viene mostrato nessun altro allarme (un allarme ROSSO o una Perdita di segnale), verificare che il dispositivo sia collegato alla linea corretta e di aver selezionato il tipo di segnale adeguato.

Faxing Print Jobs

This is a list of the current Print Jobs for faxes.

These Print Jobs occur when an extension-owner is creating a fax from his or her desktop computer.

Chiamate attuali

Contiene un elenco delle chiamate attuali. Mostra la persona che ha chiamato, la persona che ha preso la chiamata, la durata della chiamata (in secondi), lo stato attuale della chiamata e il fornitore.

Per terminare una chiamata, cliccare su **Termina**. Se si è certi di voler terminare la chiamata, cliccare su **Sì, termina**.

Monitoraggio Hardware

Questa opzione offre informazioni sullo stato del server Switchvox. Finché lo Stato attuale di ogni componente è su *Buono*, l'hardware non ha problemi.

Se un campo è oltre il limite, è necessario intervenire immediatamente. Di seguito vengono offerti alcuni suggerimenti per gestire il problema:

Memoria
Se **Memoria** è oltre il limite, una possibilità è spegnere il sistema (attendere alcuni istanti) e riaccenderlo. Normalmente la memoria viene liberata. Un'altra opzione è l'installazione di una RAM ulteriore. è inoltre possibile tentare di identificare il processo che sta sovraccaricando la memoria (registrazione di chiamata, chiamate parallele, chiamate di conferenza parallele, ecc...) e terminare tali processi.

disco
Se **disco** è oltre il limite, controllare la segreteria, il fax, le registrazioni delle chiamate e i backup per scoprire che cosa occupa lo spazio su disco.

carico
Se **carico** è oltre il limite, controllare **Diagnostica > Chiamate attuali** per vedere se il sistema sta raggiungendo una quantità di picco (spike) di chiamate parallele.

Utilizzo disco

Questa sezione mostra una panoramico dell'utilizzo del disco con l'elenco di ogni estensione e del relativo utilizzo del disco.

Per informazioni sulle quote di spazio su disco, consultare Quota casella di posta segreteria / Fax (MB).

SNMP

SNMP (Simple Network Management Protocol) è utilizzato per monitorare i dispositivi su una rete IP. Se SNMP non è utilizzato attualmente, è possibile ignorare queste impostazioni senza conpromettere la sicurezza.

Se SNMP è già in uso, è possibile monitorare gli OID forniti dagli agenti Switchvox.

IMPORTANTE: Assicurarsi di consentire il traffico SNMP all'interno di Controllo accesso di Switchvox. (Per impostazione predefinita, il traffico SNMP non è consentito).

Nome community SNMP v1/v2c
Inserire il Nome community della community SNMP a cui Switchvox deve appartenere.

Nome utente SNMP v3
Se si utilizza la versione 3 di SNMP, inserire il Nome utente SNMP.

Password SNMP v3
Se si utilizza la versione 3 di SNMP, inserire la Password SNMP.

OID Switchvox

Il prefisso Switchvox è .1.3.6.1.4.1.22736.10

.1 Informazioni Switchvox

.1.3.6.1.4.1.22736.10.1.1	versione software
.1.3.6.1.4.1.22736.10.1.2	max chiamate parallele
.1.3.6.1.4.1.22736.10.1.3	pacchetti funzione utilizzati
.1.3.6.1.4.1.22736.10.1.4	max pacchetti funzione
.1.3.6.1.4.1.22736.10.1.5	estensioni utilizzate
.1.3.6.1.4.1.22736.10.1.6	max estensioni

.2 Fornitori VOIP

.1.3.6.1.4.1.22736.10.2.1	numero di fornitori VOIP
.1.3.6.1.4.1.22736.10.2.2	numero di fornitori VOIP con stato 'Ok'
.1.3.6.1.4.1.22736.10.2.3.1.1	ID primo fornitore VOIP
.1.3.6.1.4.1.22736.10.2.3.1.2	tipo primo fornitore VOIP
.1.3.6.1.4.1.22736.10.2.3.1.3	nome primo fornitore VOIP
.1.3.6.1.4.1.22736.10.2.3.1.4	host primo fornitore VOIP
.1.3.6.1.4.1.22736.10.2.3.1.5	ID account primo fornitore VOIP
.1.3.6.1.4.1.22736.10.2.3.1.6	estensione di richiamata primo fornitore VOIP
.1.3.6.1.4.1.22736.10.2.3.1.7	latenza primo fornitore VOIP
.1.3.6.1.4.1.22736.10.2.3.1.8	stato primo fornitore VOIP
.1.3.6.1.4.1.22736.10.2.3.[2-xxx].[1-8]	dettagli per ogni ulteriore fornitore VOIP

.3 Stato hardware

.1.3.6.1.4.1.22736.10.3.1.1	memoria utilizzata
.1.3.6.1.4.1.22736.10.3.1.2	memoria totale
.1.3.6.1.4.1.22736.10.3.1.3	swap utilizzata
.1.3.6.1.4.1.22736.10.3.1.4	swap totale
.1.3.6.1.4.1.22736.10.3.1.5	ultimo aggiornamento (memoria/swap)
.1.3.6.1.4.1.22736.10.3.2.1	disco utilizzato
.1.3.6.1.4.1.22736.10.3.2.2	disco totale
.1.3.6.1.4.1.22736.10.3.2.3	ultimo aggiornamento (disco)
.1.3.6.1.4.1.22736.10.3.3.1	carico

.4 Stato telefono

.1.3.6.1.4.1.22736.10.4.1	numero di telefoni SIP
.1.3.6.1.4.1.22736.10.4.2	numero di telefoni SIP raggiungibili
.1.3.6.1.4.1.22736.10.4.3.1.1	ID primo telefono
.1.3.6.1.4.1.22736.10.4.3.1.2	estensione primo telefono
.1.3.6.1.4.1.22736.10.4.3.1.3	ID chiamante primo telefono
.1.3.6.1.4.1.22736.10.4.3.1.4	agente utente primo telefono
.1.3.6.1.4.1.22736.10.4.3.1.5	indirizzo ip primo telefono
.1.3.6.1.4.1.22736.10.4.3.1.6	stato primo telefono
.1.3.6.1.4.1.22736.100,4.3.[2-xxx].[1-6]	dettagli per ogni ulteriore telefono

.**5** Chiamate attuali

.1.3.6.1.4.1.22736.10.5.1	totale chiamate attuali
.1.3.6.1.4.1.22736.10.5.2	numero di chiamate con stato 'agent_login'
.1.3.6.1.4.1.22736.10.5.3	numero di chiamate con stato 'agent_logout'
.1.3.6.1.4.1.22736.10.5.4	numero di chiamate con stato 'checking_voicemail'
.1.3.6.1.4.1.22736.10.5.5	numero di chiamate con stato 'conference'
.1.3.6.1.4.1.22736.10.5.6	numero di chiamate con stato 'directory'
.1.3.6.1.4.1.22736.10.5.7	numero di chiamate con stato 'faxing'
.1.3.6.1.4.1.22736.10.5.8	numero di chiamate con stato 'intercom'
.1.3.6.1.4.1.22736.10.5.9	numero di chiamate con stato 'ivr'
.1.3.6.1.4.1.22736.10.5.10	numero di chiamate con stato 'leaving_voicemail'
.1.3.6.1.4.1.22736.10.5.11	numero di chiamate con stato 'monitoring'
.1.3.6.1.4.1.22736.10.5.12	numero di chiamate con stato 'parked'
.1.3.6.1.4.1.22736.10.5.13	numero di chiamate con stato 'queued'
.1.3.6.1.4.1.22736.10.5.14	numero di chiamate in stato 'receiving_fax'
.1.3.6.1.4.1.22736.10.5.15	number of calls in state 'ringing'
.1.3.6.1.4.1.22736.10.5.16	numero di chiamate con stato 'talking'
.1.3.6.1.4.1.22736.10.5.17	numero di chiamate con stato 'unknown'

.6 Schedetelefoniche

.1.3.6.1.4.1.22736.10.6.1	numero di dispositivi
.1.3.6.1.4.1.22736.10.6.2	numero di dispositivi con stato 'Ok'
.1.3.6.1.4.1.22736.10.6.3.1.1	ID primo dispositivo
.1.3.6.1.4.1.22736.10.6.3.1.2	nome primo dispositivo
.1.3.6.1.4.1.22736.10.6.3.1.3	canale primo dispositivo
.1.3.6.1.4.1.22736.10.6.3.1.4	gruppo canali primo dispositivo
.1.3.6.1.4.1.22736.10.6.3.1.5	segnalazione primo dispositivo
.1.3.6.1.4.1.22736.10.6.3.1.6	stato primo dispositivo
.1.3.6.1.4.1.22736.100,6.3.[2-xxx].[1-6]	dettagli per ogni ulteriore dispositivo

.7 Abbonamento a Switchvox

.1.3.6.1.4.1.22736.10.7.1	data di scadenza
.1.3.6.1.4.1.22736.10.7.2	giorni rimanenti

.8 RAID Controller

1.3.6.1.4.1.22736.10.8.1	Stato controller
1.3.6.1.4.1.22736.10.8.2	Stato dispositivo logico
1.3.6.1.4.1.22736.10.8.3	Stato dispositivo #0
1.3.6.1.4.1.22736.10.8.4	Stato dispositivo #1

Altri OID

L'agente Switchvox fornisce alcuni ulteriori OID specifici per l'applicazione Switchvox.

.iso.org.dod.internet.mgmt.mib-2.system	OID sistema Linux. è possibile utilizzare tutti gli OID relativi.
.iso.org.dod.internet.private.enterprises.ucdavis	OID sistema Linux. è possibile utilizzare tutti gli OID relativi.

Registri errori

Questa sezione mette a disposizione dei rappresentanti del nostro servizio clienti alcuni strumenti per risolvere i problemi che potrebbero verificarsi con Switchvox. Non è necessario utilizzare tali strumenti a meno che non venga richiesto.

Gli strumenti qui inclusi sono registri di errori semplici, registri di errori avanzati e sessioni di identificazione avanzata degli errori.

Identificazione avanzata degli errori

Le sessioni di identificazione avanzata degli errori possono essere utili per identificare la causa di un problema. Tuttavia, queste sessioni rappresentano un carico ulteriore per le risorse di sistema di Switchvox. Si consiglia di non utilizzare questo strumento a meno che non venga richiesto da un rappresentante del supporto tecnico.

Queste sessioni di identificazione degli errori raccolgono informazioni dettagliate su PCAP, PRI, o ACLI che contribuiscono alla comprensione di quanto si à verificato all'interno di Switchvox.

Supporto tecnico

Questa sezione mette a disposizione dei rappresentanti del Supporto tecnico di Switchvox alcuni strumenti per risolvere i problemi che potrebbero verificarsi con Switchvox.

IMPORTANTE: Non sono necessari e non dovrebbero essere utilizzati questi strumenti finché non viene richiesto da un rappresentante del Supporto tecnico di Switchvox.

L'accesso al supporto tecnico ci permette di accedere alle macchine per aiutarla nella risoluzione di un problema. Cliccare su **Consenti accesso al supporto tecnico** per utilizzare la connessione VPN. Se si clicca su **Disabilita accesso a supporto tecnico**, saranno bloccati tutti gli accessi al sistema, inclusa una connessione VPN aperta.

è necessario scaricare un TSR e inviarlo al Supporto tecnico di Switchvox.

Mantenimento

Schede Telefoniche

Gli strumenti **Schede telefoniche** consentono di cercare e configurare un nuovo dispositivo hardware di telefonia nel server Switchvox. è anche possibile eliminare l'hardware.

Se l'hardware non viene rilevato, assicurarsi che tutte le schede siano installate correttamente e che la scheda utilizzata sia supportata.

Dispositivi hardware

Ogni dispositivo collegato al server Switchvox è elencato in **Dispositivi hardware**.

Per configurare un dispositivo, cliccare su **Configura** per tale dispositivo. Per eliminare un dispositivo, cliccare su **Elimina** per tale dispositivo, se si è certi di volerlo eliminare. I dispositivi sono elencati con Tipo di scheda, Tipo di dispositivo, Nome dispositivo, Campi (i raggruppamenti logici di canali), e canali Totali.

Se è stato aggiunto un nuovo hardware, Switchvox lo rileva all'avvio del server. Se un dispositivo è stato eliminato e si desidera che Switchvox lo rilevi nuovamente, cliccare su **Cerca nuovi dispositivi**. Switchvox rileva i dispositivi hardware di telefonia e li include nell'elenco Dispositivi hardware.

Impostazioni Paese Hardware

Se fosse necessario modificare il paese in cui si trova il server Switchvox, selezionarlo dal menu a discesa, quindi cliccare su **Imposta paese**. Questa impostazione consente di impostare lo schema dei segnali acustici di progressione chiamata, che determina i segnali acustici inviati ai chiamanti.

Hardware cancellazione eco

è possibile disabilitare la cancellazione dell'eco dell'hardware in modo tale che la cancellazione dell'eco venga gestita da Switchvox. Per i dettagli, consultare Opzioni avanzate in Gruppi Canali.

Riduzione dell'eco

Per ridurre l'eco sulle linee analogiche, cliccare su **Esegui strumento di riduzione eco**. Switchvox esegue una serie di test, quindi le linee analogiche vengono calibrate automaticamente in base ai risultati. Cliccare su **Rimuovi**

impostazioni di riduzione eco per riportare le impostazioni ai valori predefiniti.

Si consiglia di avviare lo strumento di riduzione dell'eco se si spostano delle linee su altre porte o si aggiungono nuove linee.

Avviando questo strumento, il sistema resterà fuori linea per circa due minuti per ogni linea analogica. Tutte le chiamate in corso vengono interrotte e tutti gli agenti connessi alle code di chiamata vengono disconnessi.

Backup

Switchvox consente di creare e di scaricare un file di backup che può contenere molti file dati e audio di Switchvox. Questo file può essere ripristinato all'interno di Switchvox in qualsiasi momento per riportare Switchvox allo stato in cui era al momento della creazione del backup.

Eseguire sempre un backup prima di effettuare delle modifiche a Switchvox, e prima di eseguire il ripristino da backup.

IMPORTANTE: la 'pratica migliore' per i backup è la programmazione di un backup automatico giornaliero che archivi il file di backup su un server FTP. Per i dettagli, consultare Creazione di backup automatici.

Creazione di file di backup

Per creare un backup, cliccare su **Crea un backup**. Verrà visualizzata la pagina **Crea Backup**.

Nella pagina **Crea Backup**, cliccare sulle caselle di controllo vicine ai componenti opzionali che si vuole includere. L'unica cosa che non è possibile includere nel backup sono le Registrazioni di chiamata perché vengono salvate separatamente. Per dettagli, consultare Impostazioni Registrazione Chiamata).

Cliccare su **Crea Backup** per creare il backup e tornare alla pagina principale**.**

ATTENZIONE: il processo di backup può richiedere diversi minuti a seconda del contenuto. Non cliccare su nessun collegamento o pulsante durante l'elaborazione del backup.

Una volta creato il backup, la pagina **Backup** viene visualizzata con il nuovo backup nella tabella Backup. Cliccare su **Scarica** per salvare il backup (che potrebbe includere molteplici file). Assicurarsi di metterlo in una posizione facilmente accessibile per ripristinare il sistema.

Creazione di backup automatici

è buona norma programmare backup automatici giornalieri. Per farlo, cliccare su **Imposta backup automatici**per visualizzare la pagina **Backup automatici**.

Accertarsi di testare le impostazioni FTP e di selezionare le caselle di tutti i componenti opzionali che si vogliono includere.

Una volta inserita l'impostazione desiderata, cliccare su **Salva impostazioni** per salvare questo backup automatico e tornare alla pagina principale Backup.

Per disattivare i backup automatici, eliminare tutte le informazioni dell'FTP, quindi cliccare su **Salva impostazioni**. Le modifiche sono state salvate e viene visualizzata la pagine principale dei **Backup** .

Giorno e ora
Consente di impostare il giorno della settima e l'ora di esecuzione del processo di backup.

Numero di copie
Quando questo numero viene superato, il backup più vecchio viene eliminato dall'host FTP.

Informazioni FTP
Impostare il nome host del proprio server FTP, il nome utente e la password utilizzati per accedere al server, e il percorso alla directory dove archiviare i file di backup. Cliccare su **Prova Impostazioni FTP** per provare queste informazioni ed assicurarsi che i propri file di bacup possano essere trasferiti correttamente.

Ripristino di backup

Se il file di backup che si desidera ripristinare è elencato nella tabella dei backup, è possibile ripristinarlo dall'elenco.

Se il file di backup che si desidera ripristinare non è nell'elenco, è necessario caricare il file di backup e poi ripristinarlo.

Ripristino da elenco

Nell'elenco dei backup, trovare il file di backup che si desidera repristinare e cliccare su **Ripristina**.

Se si è certi di voler eliminare questa regola, cliccare su **Sì, ripristina backup**.

Ripristino da Backup sul proprio computer

Per caricare file di backup:

1. Cliccare su **Carica file di backup**.

2. Cliccare su **Sfoglia**, e cercare il file sul proprio computer. Se il backup è contenuto su vari file, selezionare **.meta** file. Se si sceglie un meta file, viene richiesto di effettuare la ricerca su tutti i file del computer:

3. Cliccare **Carica e ripristina backup**.

ATTENZIONE: quando si ripristina un file di backup si verifica quanto segue:

- la configurazione attuale di Switchvox viene sovrascritta con i contenuti di questo file di backup.
- Tutte le chiamate in corso vengono terminate.
- Tutti gli agenti vengono disconnessi dalle code.
- Tutti i dati creati dalla creazione del backup andranno persi, comprese le estensioni e la segreteria.

è perciò importante essere assolutamente sicuri di voler ripristinare il file di backup.

Eliminazione File di backup

Per eliminare un file di backup, cliccare sul **Elimina** . Se si è certi di voler eliminare definitivamente il file di backup, cliccare su **Sì, elimina backup**. Il file di backup viene eliminato definitivamente dal sistema e rimosso dall'elenco. La pagina di backup verrà visualizzata con un messaggio che indica che il file è stato eliminato.

Registrazione

Solitamente la registrazione viene completata alla prima installazione del sistema. In questo caso, nella pagina vengono visualizzati i primi caratteri del proprio codice di registrazione, necessario quando si chiama l'assistenza tecnica di Switchvox.

In caso la registrazione di Switchvox non sia stata ancora effettuata, effettuarla adesso.

Aggiornamenti

Vengono mostrate le seguenti informazioni su Switchvox.

- Numero della versione attuale del software Switchvox
- Numero massimo di estensioni e di chiamate parallele
- Numero di Pacchetti funzioni telefono (tutti e inutilizzati)
- Data di scadenza degli aggiornamenti
- Sono disponibili tutti gli aggiornamenti software di Switchvox

Pacchetti funzioni telefono

L'opzione Pacchetti funzioni telefono consente di configurare i propri telefoni per l'utilizzo con Switchvox (consultare Impostazione telefono), e offre grandi strumenti per la personalizzazione dei propri telefoni.

è necessario un pacchetto di funzioni telefono per ogni telefono SIP. Consultare il proprio rivenditore per istruzioni sull'acquisto e l'attivazione di altri pacchetti di funzioni telefono. Se i telefoni sono stati acquistati con Switchvox, ciascuno di essi dispone già di un pacchetto di funzioni telefono ed è già configurato per l'utilizzo con Switchvox. I pacchetti funzioni telefono non sono necessariamente per altri tipi di estensione.

Un Pacchetto funzioni telefono di Switchvox offre le seguenti funzioni:

- Visualizzazione telefono personalizzata

Consente di personalizzare alcune informazioni visualizzate sul proprio telefono. Consultare Opzioni telefono).

- Indicatori di stato

Una spia luminosa indica lo stato della linea sul proprio telefono. Può segnalare se una chiamata è in attesa in un area parcheggio o se si è connessi a una coda. Consultare Voci Indicatore stato.

- Suonerie caratteristiche

Consente di impostare il file audio di preferenza da utlizzare sulle chiamate in arrivo, personalizzato per chiamante. Consultare Regole relative alle suonerie caratteristiche.

- Autorisponditore

Consente di impostare una risposta automatica in modalità Intercom, personalizzata per chiamante.. Consultare Regole relative alle suonerie caratteristiche.

- Combina suonerie e autorisponditore

Consente di combinare una suoneria e un risponditore automatico, personalizzato per chiamante. Consultare Regole relative alle suonerie caratteristiche.

- Applicazioni telefono

Si accede a molte funzioni di Switchvox dal proprio telefono.

-

Le funzioni telefono disponibili sul proprio telefono variano a seconda del tipo di telefono.

- Le **Opzioni generali** sono disponibili su telefoni snom e Polycom.
- Le altre funzioni sono disponibili solo sui telefoni Polycom. Se si dispone di un telefono Polycom nuovo con tre o più linee (ad es. il modello VVX 1500 o SoundPoint 450, 550, 560,650 o 670) dovrebbe essere possibile sfruttare appieno il Pacchetto funzioni telefono. Altri telefoni Polycom potrebbero non offrire tutte le funzioni.
- Se si utilizza Switchvox da remoto (il proprio telefono non è sulla stessa rete di Switchvox), non sarà possibile visualizzare i Profili chiamante di Switchvox.

Scadenza abbonamento

Se l'abbonamento a Switchvox sta per scadere, sarà possibile visualizzare avvisi e opzioni per rinnovare l'abbonamento. In caso di rinnovo dell'abbonamento non si riceveranno più tali avvisi. è comunque possibile disattivare gli avvisi in qualsiasi momento.

Aggiornamenti software Switchvox

Se la pagina **Aggiornamenti** indica che non ci sono aggiornamenti disponibili per il proprio sistema, significa che si dispone già della versione più nuova del software.

Se ci sono uno o più aggiornamenti elencati su questa pagina, ognuno è elencato con un link **maggiori informazioni...** che visualizza le note sulla versione di aggiornamento. Tali note descrivono il miglioramento apportato all'aggiornamento, e ogni problema risolto durante l'aggiornamento.

Ogni aggiornamento ha due azione: **Download**, e **Download and Applica**.

Download

Se si clicca su **Download**,l'aggiornamento viene scaricato su Switchvox, con un indicatore di progresso che indichi quanto tempo verrà impiegato. Quando il download è completo e l'aggiornamento pronto per essere applivato, l'icona si trasforma in **Applica questo aggiornamento**. è possibile applicare l'aggiornamento quando conviene.

Una volta applicato l'aggiornamento, i file per questo aggiornamento e per tutti quelli precedentemente scaricati, vengono rimossi da Switchvox.

Download and Applica

Se si clicca su **Download and Applica**, l'aggiornamento viene scaricato su Switchvox e applicato immediatamente.

Prima di applicare un aggiornamento

L'applicazione dell'aggiornamento richiede che Switchvox non sia disponibile per un periodo di tempo. Prima di **Applicare** un aggiornamento, prendere le seguenti precauzioni:

- Creare un backup, (consultare Backup) e accertarsi che sia facilmente accessibile. (Bisogna anche accertarsi che i backup automatici siano facilmente accessibili, ma raccomandiamo di creare un nuovo backup prima di applicare un aggiornamento)
- Individuare il CD di Switchvox e fare in modo che sia facilmente accessibile.
- Assicurarsi che nessuno stia usando Switchvox e che si abbia un periodo di tempo ragionevole da applicare all'aggiornamento prima che qualcuno cominci a utilizzare di nuovo Switchvox.

Dopo l'applicazione di un aggiornamento

Una volta applicato un aggiornamento, accertarsi che venga completato correttamente e che Switchvox funzioni secondo le attese:

- Selezionare **Versione attuale** per accertarsi che l'aggiornamento sia stato applicato.
- Effettuare una chiamata dall'estensione di Switchvox a un'altra estensione e a un numero di telefono esterno.
- Se possibile, effettuare una chiamata all'interno di Switchvox (es. da un cellulare) e assicurarsi che l'IVR principale risponda normalmente.

è tutto quello che bisogna fare.

-
-

Impostazione orologio di sistema

Viene mostrata la zona e l'ora impostata del fuso orario attuale. Per impostazione predefinita, Switchvox utilizza NTP per ottenere le impostazioni sull'ora. Ad eccezione di casi particolari, lasciare l'orologio impostato sulle impostazioni NTP predefinite. Se la macchina viene spostata in un luogo diverso, il fuso orario può essere modificato.

Reload del sistema

Si consiglia di non utilizzare queste opzioni a meno che non venga richiesto da un rappresentante del supporto tecnico.

Se si decide di utilizzare questi stumenti per il reload, il reboot, il riavvio o l'arresto di Switchvox, prepararsi a:

- creare un file di backup (consultare Creazione di file di backup.

- Informare i propri utenti di Switchvox che le chiamate verranno terminate e i membri verranno disconnessi dalle code.

Networking

Impostazioni di rete

Consente di configurare le informazioni di rete per Switchvox. Tali impostazioni sono simili alle normali impostazioni di qualsiasi altro computer sulla propria rete.

Inserire le modifiche, quindi cliccare su **Aggiorna Impostazioni di rete**.

Indirizzo gateway
Si tratta dell'indirizzo IP della macchina a cui Switchvox invia il traffico in uscita. Normalmente è l'indirizzo del proprio router.

Indirizzi DNS
è possibile inserire fino a tre indirizzi DNS. Switchvox utilizza tali indirizzi per tradurre qualsiasi nome host/dominio in indirizzi IP.

Consenti il Port forwarding di NAT
Seleziona *Sì* per consentire il Port forwarding di NAT verso Switchvox. Questa opzione è utile se si devono gestire delle chiamate in uscita e in arrivo da una rete esterna, e se Switchvox è dietro a un router che esegue NAT.

Sul proprio router, è necessario inoltrare le porte seguenti al server Switchvox. In **Gestione macchina > Controllo accesso**, è necessario disporre di una regola che consenta il traffico adeguato da una rete esterna. Per ulteriori informazioni, consultare Controllo accesso.

Protocollo	TCP/UDP	Porta(e)	Descrizione
IAX	UDP	4569	Porta di segnalazione necessaria per telefoni al di fuori della propria rete.
SIP	UDP	5060	Porta di segnalazione necessaria per telefoni al di fuori della propria rete.
SIP	UDP	10000-10500	Porte audio RTP necessarie per telefoni al di fuori della propria rete.
	TCP	80	Porta HTTP per accesso web remoto a segreteria
	TCP	443	Porta HTTPS per accesso web remoto ad amministrazione
	TCP	5222 & 843	Porte per l'utilizzo di Switchboard a distanza
	TCP	5269	Porta per accesso remoto XMPP (Jabber/chat)

Indirizzo IP esterno
Il proprio IP esterno è l'indirizzo IP del proprio router. Non si è certi di conoscere il proprio IP pubblico, cliccare su **Cerca IP esterno** per trovarlo automaticamente.

Nota: Tutti i telefoni SIP che si trovano al di fuori della propria rete devono utilizzare questo IP esterno per la registrazione.

Non è possibile utilizzare questa funzione se il proprio ISP non dà un indirizzo IP statico esterno. Rivolgersi al proprio ISP per assicurarsi che l'IP pubblico inserito in questa opzione non cambi. Se non si dispone di un IP pubblico statico, sarà possibile utilizzare i telefoni solo all'interno della propria rete locale.

Interfacce
L'indirizzo IP e maschera di rete. Questi indirizzi sono stati impostati all'installazione del software Switchvox e normalmente non è necessario modificare queste informazioni dopo l'installazione.

Opzioni avanzate

Solitamente le Opzioni avanzate non vanno modificate, perciò sono nascoste. In caso sia necessario modificare un'opzione avanzata, cliccare su **Mostra opzioni avanzate**.

Nome host
è possibile impostare un nome host per Switchvox (ad es., pbx.example.com) se si dispone di un'impostazione DNS. Ciò può consentire di limitare i problemi di consegna di e-mail attraverso server SMTP particolarmente limitati.

IMPORTANTE: Questa opzione consente di impostare anche la chiave SSL del server web. Ciò può aiutare a prevenire gli avvisi del proprio browser durante la connessione a Switchvox. Nella maggior parte dei casi è meglio lasciare invariata questa opzione.

Nome host Jabber
è possibile impostare un nome host per il server Jabber in Switchvox (ad es., jabber.example.com) se si dispone di un'impostazione DNS.

è importante se si stanno connettendo degli Switchvox direttamente e si desidera utilizzare delle funzioni qualiPresenza o il Pannello Chat.

IP ToS
Questa opzione consente di impostare il campo ToS o DSCP nei pacchetti VoIP inviati da Switchvox. Questo campo può essere utilizzato da firewall e switch per distinguere tipi specifici di traffico a cui applicare regole QoS, ad esempio favorendo tutto il traffico voce per una miglior qualità. L'impostazione del campo ToS non è richiesta per assegnare priorità al traffico VOIP sul proprio router, è solo un modo per identificare il traffico VOIP. Se non si dà esplicita priorità a questo campo nel proprio dispositivo di rete, la modifica di questa opzione non avrà effetti sulla qualità VOIP.

Per ulteriori informazioni, vedere le risorse seguenti.

RFC 2474 - "Definition of the Differentiated Services Field (DS field) in the IPv4 and IPv6 Headers", Nichols, K., et al, Dicembre 1998.

IANA Assignments, DSCP registry, Differentiated Services Field Codepoints: http://www.iana.org/assignments/dscp-registry

Reti locali addizionali
Utilizza questa sezione per elencare tutte le reti addizionali che non sono separate da Switchvox da un router NATing.

Questa opzione è necessaria solo se:

- Switchvox è dietro a un router che esegue NAT.
- Si desidera utilizzare soft phone da al di fuori della propria rete.
- Esiste più di una rete (quale un VPN di ufficio remoto) collegata alla rete locale.

Le reti possono essere elencate in ciascuna notazione CIDR (ad es., 192.168.0.0/24) o maschera di rete (ad es., 192.168.0.0/255.255.255).

Network Proxy Settings

These settings direct all outgoing HTTP and HTTPS traffic to a web proxy.

Proxy Hostname or IP Address

Proxy Port

Proxy Username

Proxy Password

Custom SSL Certificates

Use these fields to add a Custom SSL Certificate. This option can be used to prevent your browser from popping up a security warning when you access the Admin Suite. After you have purchased an HTTPS certificate from an online certificate authority, it can be uploaded into these sections in order to allow Switchvox to use it for encrypting web traffic.

Another option for this section is if your organization creates its own web certificates for encrypting various intranet traffic.

If you are unsure about HTTPS certificates, it is safe to leave this section blank.

Certificato SSL personalizzato

Utilizzare questo campo per aggiungere un certificato SSL personalizzato. Questa opzione può essere utilizzata per impedire al browser di visualizzare un avviso di protezione quando si accede alla Suite Amministratore. Dopo aver acquistato un certificato HTTPS da un'autorità di certificazione on-line, può essere caricato in queste sezioni per consentire a Switchvox di utilizzarlo per la codifica del traffico web.

Un'altra opzione per questa sezione è prevista quando è la stessa organizzazione a creare i propri certificati web per la codifica di traffico intranet di diverso tipo.

Se non si è certi dei certificati HTTPS, è più sicuro lasciare vuota questa sezione.

Controllo accesso

La pagina relativa al Controllo Accesso dà la possibilità di decidere quali reti hanno accesso a Switchvox.

Le regole di Controllo Accesso consentono alla rete di accedere ai servizi di Switchvox basati su indirizzo IP e maschera di rete. Per impostazione predefinita l'accesso è negato quindi, se non si consente un servizio per una rete, l'accesso a tale servizio viene negato alla rete.

Gli IP bloccati sono stati bloccati in automatico da Switchvox. Questa sezione vi permette di visualizzare gli elementi bloccati e di sbloccarli. Dà anche la possibilità di modificare le opzioni di blocco e ri ricercare gli IP bloccati.

Accesso a regole di controllo

Per impostazione predefinita la regola *Rete locale* consente tutto il traffico per tutti i servizi. La regola *Tutte le reti* consente il traffico per diversi servizi in base alla configurazione di Switchvox. è possibile modificare i servizi consentiti per le regole *Rete locale* e *Tutte le reti*, ma non è possibile modificare il nome o la rete.

Creazione Regola di controllo accesso

Per creare una nuova regola cliccare su **Aggiungi Regola controllo accesso**.

Inserire le infornazioni di base per la regola:

- Un unico **Nome regola**
- La **Rete** che la regola applica a (indirizzi IP e Maschera di rete)

- Selezionare **Non bloccare mai IP** per eliminare il blocco automatico per questa rete

POI, er ogni servizio a cui si desidera consentire l'accesso a questa rete, spuntare la casella del servizio.

Non bloccare mai IP
Ciò indica che Switchvox non dovrebbe mai bloccare automaticamente questa rete. Per esempio, **Rete locale** è impostata su **Non bloccare mai IP**. Per i dettagli sul modo in cui Switchvox blocca automaticamente gli indirizzi IP, e su come modificare questa opzione, consultare IP bloccati.

Portale utente web
Suite degli strumenti Amministratore di Switchvox.

Portale utente web
La Suite degli strumenti Utente di Switchvox (per proprietari dell'estensione).

Gestione API
Chiamate API a strumenti Amministratore.

API Utente
Chiamate API a strumenti Utente.

Stampa
Stampa su Switchvox, compresi i file di stampa da inviare via fax.

IMAP
Il server IMAP di Switchvox per segreteria e fax.

Server XMPP (Jabber)
Traffico server chat XMPP.

Client XMPP (Jabber)
Traffico client chat XMPP.

SIP
Traffico SIP.

IAX
Traffico IAX.

NTP
Traffico NTP (Network Time Protocol).

SNMP
Traffico SNMP. Se si desidera monitorare Switchvox utilizzando SNMP, assicurarsi di selezionare questo servizio. Per informazioni sugli OID pubblicati da Switchvox, consultare SNMP.

Modifica di una Regola di controllo accesso

Per modificare una regola, cliccare sull'icona **Matita** vicino alla regola. La regola diventa attiva ed è possibile modificare il nome, la rete e i servizi. Cliccare su **Segno di spunta** per salvare le modifiche.

Eliminazione Regola di controllo accesso

Per eliminare una regola, cliccare sull'icona **X** vicino alla regola. Se si è certi di voler eliminare questa regola, cliccare su **Sì, elimina regola**. La regola viene eliminata definitivamente.

IP bloccati

Switchvox blocca automaticamente un IP se tenta di connettersi o di registrarsi a un telefono con nome utente e password sbagliati. Questo si basa sull'ipotesi che se qualcuno sta cercando di raggiungere Switchvox senza

informazioni di connessione valide, quella persona probabilmente non ha un motivo legittimo per raggiungere Switchvox.

Per impostare il blocco automatico, cliccare su Modifica Opzioni Blocco.

Per sbloccare un indirizzo IP o una maschera di rete, cliccare su **Sblocca** su quell'elemento.

Per trovare un indirizzo IP bloccato, usare il campo Cerca. è possibile inserire un indirizzo IP, un numero di estensione o una connessione amministratore.

Nota: Se si possiede un accesso fisico al server Switchvox, è possibile utilizzare la Funzione Base del Server **Sblocca IP Locali** per rimuovere i blocchi degli indirizzi IP locali. (Consultare anche: Funzioni base del server.)

Modifica Opzioni di Blocco

Le Opzioni di blocco Ip determinano quando Switchvox debba vietare a un indirizzo IP di accedere o di connettersi a Switchvox.

Suite web e Connessioni API

Tentativi di connessione prima di bloccare

Se un indirizzo IP tenta di connettersi come estensione o amministratore Switchvox, ma fallisce per il numero di tentativi menzionato, l'indirizzo IP viene eliminato da Switchvox. Il che significa che l'IP può raggiungere la Suite WEb di Switchvox e l'API, ma non è possibile inserire nessuna informazione di connessione.

Tentativi di connessione prima del blocco IP

Se un indirizzo IP tenta di connettersi come estensione o amministratore Switchvox, ma fallisce per il numero di tentativi menzionato, all'indirizzo IP viene negata la connessione a Switchvox. Ciò significa che Switchvox non permette all'IP di mostrare nessuna parte della Suite Web o di connettersi all'API.

Numero di IP bloccati dalla stessa rete per scatenare un blocco di maschera di rete

Se questo numero di IP bloccati proviene dalla stessa rete, allora la rete /24 è bloccata. In altre parole, se i primi tre gruppi di cifre corrispondono a più di 25 IP bloccati, allora il blocco della maschera di rete (ad es., **216.239.51.0/24**) rimpiazza tutti i blocchi di IP originali. Ciò significa che a tutti i 256 possibili indirizzi Ip della maschera di rete è negato l'accesso a Switchvox.

Registrazione SIP

Tentativi di registrazione prima del blocco IP

Se un telefono cerca di registrarsi, ma fallisce per il numero di tentativi menzionato, viene bloccata la connessione dell'indirizzo IP a Switchvox

Numero di IP bloccati dalla stessa rete per scatenare un blocco di maschera di rete

Se questo numero di IP bloccati proviene dalla stessa rete, allora la rete /24 è bloccata. In altre parole, se i primi tre gruppi di cifre corrispondono a più di 25 IP bloccati, allora il blocco della maschera di rete (ad es., **216.239.51.0/24**) rimpiazza tutti i blocchi di IP originali. Ciò significa che a tutti i 256 possibili indirizzi Ip della maschera di rete è negato l'accesso a Switchvox.

Generale

Condividi IP bloccati con Digium

Se viene selezinata questa opzione, Switchvox sarà autorizzato a inviare gli indirizzi bloccati a Digium. Questo potrebbe aiutarci a identificare indirizzi IP comuni che vengono bloccati.

Gestione accesso fisico al server

Se si dispone di un dispositivo dotato di pannello LCD è possibile disabilitare qualsiasi altro accesso al dispositivo. è possibile annullare la password sul pannello LCD, nel caso sia stata dimenticata.

Disabilita configurazione server da una tastiera locale

Spuntare questa casella se si desidera che nessuno sia in grado di collegare una tastiera e un monitor al server Switchvox e di effettuare delle modifiche alla configurazione del server.

In questo modo il pannello LCD è l'unica modalità di accesso alle Funzioni base del server di Switchvox. è possibile impostare una password per proteggere l'utilizzo del pannello LCD.

Annulla password LCD

Cliccare su questo pulsante per annullare la password per il pannello LCD. Ciò significa che chiunque disponga di accesso al server Switchvox può utilizzare il pannello LCD per configurare le Funzioni base del server di Switchvox, senza immettere una password.

Suite Estensione

Funzioni

L'area Funzioni corrisponde al luogo dove si imposta il proprio account, si specifica la modalità di gestione delle chiamate, si gestiscono le proprie rubriche e si impostano le proprie sale conferenze.

Regole Chiamata

Le Regole di chiamata controllano la modalità in cui vengono gestite le chiamate. Di seguito alcuni esempi:

- Quando sono al telefono, vai direttamente alla segreteria
- Se non rispondo, 'connetti in cascata' al mio telefono cellulare, quindi al mio telefono di casa
- Inoltra tutte le mie chiamate a un'altra estensione
- Nei fine settimana e alla sera, inoltra tutte le mie chiamate a un'altra estensione
- Termina le chiamate da un determinato numero di telefono

Blocca chiamate

Switchvox consente di specificare i numeri di telefono da cui non si desidera accettare chiamate. è possibile bloccare numeri di telefono specifici, o qualsiasi numero che inizi con lo stesso prefisso, e bloccarli sempre o durante un determinato periodo di tempo. è inoltre possibile scegliere la modalità in cui Switchvox gestisce le chiamate bloccate.

Cliccare su **Aggiungi nuova regola di blocco chiamata**. Verrà visualizzata una nuova sezione vuota per la regola. Selezionare *Numero di telefono* o *Prefisso* dal menu a disceca, quindi inserire il numero. Prestare attenzione durante l'inserimento del prefisso; inserendo il prefisso errato, si potrebbero bloccare più chiamate di quanto desiderato. Selezionare l'azione che Switchvox deve eseguire con le chiamate bloccate, quindi selezionare il Periodo di tempo se si desidera controllare quando queste chiamate vengono bloccate. Cliccare su **Salva** per salvare le modifiche alla regola Blocco chiamate.

Messaggi/Prompt

Se si utilizza la funzione *Codice segreto* in una Regola di chiamata, i prompt audio predefiniti sono forniti qui. è possibile modificare i prompt registrando il proprio audio sul telefono o caricando un nuovo file audio.

Per aggiungere o modificare il proprio audio, cliccare su **Nuovo**. Per riprodurre l'audio, cliccare sul pulsante **Riproduci**. Per rimuovere l'audio creato e tornare all'audio predefinito, cliccare sul pulsante **Utilizza predefinito**.

Rubriche

Le Rubriche di Switchvox consentono di organizzare i propi contatti in modo che sia possibile accedervi da Switchboard e dal proprio telefono. Le rubriche possono includere i collaboratori di Switchvox e i contatti esterni.

Managing Phonebooks

Per creare una nuova rubrica, cliccare sulla scheda **Nuova rubrica**. Inserire un nome univoco per questa rubrica e cliccare su **Crea nuova rubrica**. La rubrica viene creata e viene resa disponibile nel menu a discesa Rubrica quando si crea una nuova voce.

Per spostare una voce da Normale a Estesa e viceversa, trascinare l'icona della voce che rappresenta una freccia verde.

Per eliminare una voce, cliccare sul relativo pulsante **Elimina** . Se si è certi di voler eliminare questa voce, cliccare su **Sì, elimina**. La rubrica viene aggiornata e la voce viene eliminata.

Per eliminare una rubrica, cliccare sull'icona **X** corrispondente. Se si è certi di voler eliminare la rubrica, cliccare su **Sì, elimina**.

Opzioni funzioni telefono

Le **Opzioni provisioning telefono** consentono di specificare una rubrica da inserire nel telefono. Il telefono deve disporre di un pacchetto di funzioni telefono, altrimenti queste impostazioni non sono disponibili. Per i dettagli, consultare Pacchetto funzioni telefono.

Quando si modifica la rubrica o si desidera modificare la rubrica già presente sul telefono, cliccare su **Riavvia telefono** per inviare la corretta rubrica al telefono. Il riavvio del telefono richiede alcuni minuti durante i quali non sarà possibile effettuare o ricevere chiamate durante il riavvio.

Nota: Se il telefono non è sulla stessa rete di Switchvox, il riavvio del telefono potrebbe non riuscire. In tal caso, è necessario riavviare il telefono manualmente.

Numeri ulteriori

Ogni voce di rubrica è basata su un'estensione principale o numero di telefono, ma può avere anche degli ulteriori numeri associati ad essa. In questo modo, è possibile avere una voce di rubrica per una persona, e avere tutti i suoi numeri di contatto inclusi in tale voce. I numeri ulteriori sono disponibili attraverso un menu a discesa (il simbolo con la spina blu) nella voce di rubrica di Switchboard.

Per visualizzare e modificare i numeri ulteriori relativi a una voce, cliccare sul pulsante **Mostra** della voce.

I numeri ulteriori possono essere inseriti dal proprietario di un'estensione oppure è possibile inserirli nella propria voce di rubrica.

I numeri ulteriori inseriti da un proprietario di estensione sono disponibili quando l'estensione viene aggiunta alla rubrica. Tali numeri appaiono bloccati e non possono essere modificati, ma è possibile nasconderli nella Switchboard.

I numeri ulteriori che vengono aggiunti alla voce di rubrica possono essere modificati ed eliminati. è inoltre possibile copiare tutti i numeri ulteriori (compresi i numeri del proprietario), quindi modificare o eliminare la copia.

Creazione Voci di Rubrica

Esistono diversi tipi di voci di rubrica, a seconda che si tratti di estensione di Switchvox o di un numero di telefono esterno.

Voci estensione sistema

Le voci Estensione di sistema sono altre estensioni di Switchvox. è possibile aggiungere estensioni di tipo utente e altri tipi di estensioni quali code o IVR.

Rubriche
Selezionare la rubrica a cui questa voce appartiene. Per creare una nuova rubrica, utilizzare la scheda **Nuova rubrica**.

Estensione(i)
Inserire qui almeno un'estensione. Per inserire estensioni multiple, inserire una virgola (,) dopo ogni estensione. Cliccare sull'icona Persone per visualizzare una directory delle proprie estensioni Switchvox. Tenere premuto *Ctrl* per selezionare più estensioni oppure tenere premuto *Shift* per selezionare un blocco di estensioni.

Tipo di permesso
Normale: Mostra la Presenza dell'utente e indica se è al telefono o meno. è incluso anche un menu a discesa che consente di aprire una chiamata, chiamare ulteriori numeri o interconnettersi con Intercom.

Esteso: vengono mostrate le funzioni normali, insieme al nome e al numero ID delle chiamate attive dell'utente. Sono incluse anche opzioni per il monitoraggio, la registrazione, la funzione Whisper, la modalità Inserimento o la ricezione delle chiamate dell'utente.

Solo le estensioni di tipo telefono possono essere voci di Permesso esteso. Se si tenta di aggiungere qualsiasi altro tipo di estensione (ad es. una coda di chiamata),questa viene aggiunta come voce normale.

è possibile modificare il tipo di permesso di una voce in qualsiasi momento.

In caso non sia possibile vedere o utilizzare un'opzione nella Voce estesa, significa che l'amministratore di Switchvox non ha concesso il permesso relativo.

Voci numeriche esterne

Le voci numeriche esterne sono per i nomi e per i numeri di telefono che non sono estensioni Switchvox. Una volta aggiunta una voce esterna, sarà possibile inserire anche dei Numeri ulteriori in quella voce.

Assicurarsi di inserire il numero come lo si comporrebbe dal proprio telefono. Ad esempio, se è necessario digitare 9 per un numero esterno, un numero esterno qui deve cominciare con un 9.

Rubriche
Selezionare la rubrica a cui questa voce appartiene. Per creare una nuova rubrica, utilizzare la scheda **Nuova rubrica**.

Numero
Inserire il numero di telefono.

Nome
Inserire un nome.

ID Jabber
Inserire l'ID Jabber di questa persona per visualizzare la sua presenza Jabber sullo Switchboard nella relativa voce di rubrica.

L'ID Jabber è costituito da un utente ID (l'estensione) e da un nome host Jabber. Ad esempio, **101@jabber.peeredswitchvox.com**.

Voci Indicatore stato

Queste voci sono disponibili solo per telefoni Polycom e snom configurati da Switchvox mediante lo strumento **Impostazione telefono**. Se questo tipo di voce non viene visualizzato, contattare l'amministratore di Switchvox.

Una voce Indicatore di stato controlla una spia indicatrice dello stato della line sul telefono.

Rubriche
Selezionare la rubrica a cui questa voce appartiene. Per creare una nuova rubrica, utilizzare la scheda **Nuova rubrica**.

IMPORTANTE: per garantire l'applicazione di questa voce, questa deve essere la stessa rubrica contenuta in Opzioni funzioni telefono . Inoltre, deve essere una delle prime voci nella rubrica se si desidera che venga visualizzata senza dover scorrere le voci nel telefono.

Nome voce
Inserire un nome per questa voce. Questa operazione non è necessaria perché la voce non è visibile all'interno di Switchboard.

Tipo di monitoraggio
Area parcheggio: Viene accesso l'indicatore di stato della linea sul proprio telefono quando un chiamante è in attesa nell' **Estensione Area di parcheggio** specificata.

*Stato Connessione a coda:*Viene acceso l'indicatore di stato della linea sul proprio telefono quando si è connesi alla coda specificata. Inserire l' **Estensione Connessione Agente** utilizzata per connettersi a questa coda e alla coda che si desidera monitorare.

Voci di peer Switchvox

Se il proprio Switchvox è connesso direttamente con un altro Switchvox, è possibile includere le estensioni dello Switchvox connesso direttamente nella propria Rubrica.

Per le estensioni connesse direttamente, utilizzare la voce di tipo **Numero esterno** (perché questa estensione non è sul proprio Switchvox).

Rubriche
Selezionare la rubrica a cui questa voce appartiene. Per creare una nuova rubrica, utilizzare la scheda **Nuova rubrica**.

Numero
Inserire il numero dell'estensione dallo Switchvox connesso direttamente, come lo si comporrebbe dal proprio telefono. è possibile che le estensioni connesse direttamente inizino con un numero diverso dal proprio o che siano formate da più cifre.

Nome
Inserire un nome per questa voce.

ID Jabber
Inserire l'ID Jabber di questa persona per visualizzare la sua presenza Jabber sullo Switchboard nella relativa voce di rubrica.

L'ID Jabber è costituito da un utente ID (l'estensione) e da un nome host Jabber. Ad esempio, **101@jabber.peeredswitchvox.com**.

Telefoni convergenti

Con i Telefoni convergenti è possibile far convergere le estensioni Switchvox e di altri telefoni in modo tale che tutti appaiano come l'estensione principale di Switchvox Per esempio, è possibile far convergere l'estensione di casa di Switchvox e quella del cellulare sull'estensione di Switchvox in ufficio in modo tale che tutte e tre appaiano come estensione di ufficio.

Utilizzo di Telefono Convergente

Accadono molte cose quando si converge un telefono su un telefono principale:

- I messaggi di segreteria e i fax vengono tutti indirizzati alla casella di posta principale del telefono Switchvox.
- L'ID chiamante è sempre basato sul telefono principale purché la chiamata è effettuata da Switchvox. Ad esempio: se chiamate utilizzando un telefono cellulare convergente, l'Id chiamante è il vostro numero di cellulare, ma se chiamate utilizzando un Cellulare Switchvox, allora il vostro ID chiamante è lo stesso del telefono principale.
- I registri chiamate sono inclusi nei registri chiamate del telefono principale.
- Nella Switchboard, il pannello delle Chiamate parallele include le chiamate attuali per il Telefono convergente. è possibile trattare queste chiamate normalmente.
- Nella Switchboard, è possibile specificare quali Telefoni convergenti si vogliono utilizzare. In questo modo, utilizzando la funzione Clicca e chiama, squillerà il telefono corretto.
- Sulla Switchboard di un'altra persona, il vostro telefono principale verrà visualizzato come occupato se si sta effettuando una chiamata con qualsiasi telefono convergente. Con i permessi corretti, le informazioni di chiamata sono visibili e la chiamata può essere registrata, monitorata, o trattata con le funzioni Whisper e inserimento.
- Nel Menu InCall, è possibile trasferire facilmente delle chiamate ai telefoni convergenti.

Cose da considerare quando si convergono dei telefoni:

- In generale, sarebbe necessario connettersi alla Suite Estensione Switchvox per il telefono principale. L'unica volta in cui è necessario connettersi alla Suite Estensione per un telefono convergente è per la configurazione di Regole di chiamata specifiche o per le Funzioni telefono.
- è possibile modificare le Regole di chiamata per il telefono principale e per tutte le estensioni convergenti di Switchvox, in modo tale che le chiamate in arrivo squillino adeguatamente su tutti i telefoni.
-

Gestione di Telefono Convergente

è possibile avere un massimo di 6 telefoni convergenti, incluso il telefono principale.

Per impostare un telefono convergente, è necessario crearlo e poi autorizzarlo.

1. Connettersi a Switchvox come estensione principale.
2. Vai a **Funzioni > Telefoni Convergenti**.
3. Cliccare su **Aggiungi telefono convergente**.
4. Selezionare la scheda **Numero esterno** (per creare un telefono convergente che non fa parte di Switchvox) o la scheda **Estensione** (per creare un telefono convergente che sia un'altra estensione di Switchvox).
5. Inserire il numero e impostare le opzioni come appropriate (consultare la sezione Opzioni sottostante).
6. Cliccare su **Crea**.
   Il nuovo telefono è salvato e ora è nell'elenco dei Telefoni convergenti. Assicurarsi di poter rispondere a telefono per poterlo autorizzare.
7. Nell'elenco dei **Telefoni convergenti**, cliccare su **Autorizzare**.
   Viene visualizzato un Codice autorizzazione.
8. Rispondere, quando il telefono squilla.
9. Digitare il Codice di autorizzazione sulla tastiera del telefono.
10. Se richiesto, inserire la password dell'estensione Switchvox che si sta convergendo.

Per modificare un telefono convergente, cliccare su **Modifica** per questo telefono. Effettuare le modifiche, quindi cliccare su **Aggiorna telefoni convergenti**.

Per eliminare un telefono convergente, cliccare su **Elimina** per questo telefono. Se si vuole davvero eliminare, cliccare su**Sì, Elimina**.

I numeri presenti in **Telefoni convergenti** non si possono convergere su un'altra estensione Switchvox. Questo vale per le estensioni di Switchvox o per le estensioni esterne. Per spostare un telefono convergente nei **Telefoni convergenti** di qualcun altro,è necessario prima rimuoverlo dai propri **Telefoni Convergenti**.

Opzioni

Ogni telefono convergente ha un'etichetta ed è disponibile come opzione Trasferimento rapido al Menu InCall. Il trasferimento rapido è essenzialmente una "composizione veloce" per il Menu InCall.

Accetta trasferimento rapido

Sìindica che si riconosce (si accetta) la chiamata prima che Switchvox completi il trasferimento. In questa situazione, quando si utilizza l'opzione Trasferimento rapido dal Menu InCall, Switchvox non transferisce la chiamata finché non avrete risposto e non l'avrete riconosciuta premendo **UNO** sulla tastiera.

No indica che Switchvox dovrebbe completare il trasferimento rapido non appena viene accettata la chiamata.

Etichetta

Un'etichetta (nome) per questo Telefono convergente, per una consultazione facile.

Chiave trasferimento veloce

Il numero da comporre sulla tastiera per completare questo trasferimento.

Audio trasferimento veloce

L'audio riprodotto nel Menu InCall per descrivere il Trasferimento rapido.

Menu InCall

Il menu InCall permette di trasferire facilmente o di registrare una chiamata da qualsiasi Telefono convergente. (Il Menu InCall funziona da qualsiasi estensione Switchvox, ma è più utile per i Telefoni convergenti).

Per accedere al Menu InCall durante una chiamata, premere ** sulla tastiera del telefono.

Anche se siete gli unici ad ascoltare il Menu InCall (il chiamanete non lo sente), il chiamante potrebbe ascoltare i toni della composizione. Dipende dalla maniera in cui viene instradata una chiamata, se mediante linee analogiche o particolari fornitori VOIP.

Quella che segue è una descrizione completa delle opzioni di Menu InCall.

Menu principale: Trasferimento rapido

L'attività principale del Menu InCall è quella di trasferire facilmente una chiamata a uno dei Telefoni convergenti. Quando si preme **, il Menu InCall risponde e i suoi prompt audio aiutano a decidere cosa fare.

Nel menu principale, viene offerto ogni numero di Trasferimento rapido da uno a sei, in qualsiasi momento:

Per trasferire al telefono principale, premere **UNO**.

Per trasferire al cellulare, premere **DUE**.
(ecc)
Per uscire dal menu vocale e tornare alla chiamata, premere **ASTERISCO** .
Per ulteriori informazioni, premere **CANCELLETTO (#)** .

Se si preme un numero di Trasferimento rapido, Switchvox chiama il numero di telefono abbinato a quell'opzione di Trasferimento rapido. Quando qualcuno risponde a quel telefono, la chiamata viene trasferita. Se il telefono convergente è impostato su **Accetta trasferimento rapido**, è necessario accettare la chiamata per completare il trasferimento. (Per i dettagli, consultare Telefoni convergenti).

Menu secondario: Trasferimento e registrazione

Dal menu principale, per scegliere **altre opzioni** premere **#**, (****#**):

Per effettuare un trasferimento, premere **UNO**.

La chiamata viene messa in attesa e le opzioni di Trasferimento continuano (vedere sotto).

Per trasferire la chiamata alla segreteria, premere **DUE**.

Riagganciare e la chiamata verrà trasferita alla casella di segreteria.

Per iniziare/interrompere la registrazione della chiamata, premere **TRE**.
(Segnale acustico).

Il segnale acustico indica che la registrazione è iniziata o interrotta.

Per uscire da questo menu, premere **ASTERISCO** .

Menu secondario: Opzioni trasferimento

Dal menu secondario, per effettuare un trasferimento, premere **UNO (**#1)**:

Per effettuare un trasferimento assistito, premere uno.

1. Inserire l'estensione che si desidera chiamare.
2. Confermare all'altra persona che state per trasferire la chiamata
3. Premere **UNO** per effettuare il trasferimento, o premere **DUE** per annullare il trasferimento.

Se si ha bisogno di una Directory per cercare un numero di estensione, utilizzare il trasferimento assistito e chiamare la Directory.

Per effettuare un trasferimento cieco, premere **DUE**.

Inserire l'estensione che a cui si desidera trasferire la chiamata.

Per uscire da questo menu, premere asterisco .

Sala Conferenze

Questa sezione consente di creare la propria sala conferenze. Richiedere al proprio amministratore di Switchvox il numero di estensione della sala conferenze. Quando un chiamante compone quel numero, può accedere alla propria sala conferenze componendo il proprio numero della sala conferenze.

Impostazioni generali

è possibile modificare il comportamente della propria sala conferenze utilizzando varie opzioni:

Numero Sala conferenze personale
Inserire un numero a 5 cifre per la propria sala conferenze. Si tratta del numero che si dà ai chiamanti in modo che possano accedere alla propria sala conferenze. Cliccare sulla freccia verde e il sistema sceglierà un numero di sala causale ed inutilizzato.

Riproduci audio quando le persone accedono/escono
Spuntare questa casella e selezionare un file audio da riprodurre a tutti i membri della sala conferenze quando entra un nuovo chiamante. Sono disponibili tre opzioni per il tipo di audio da riprodurre quando un chiamante entra o esce dalla sala conferenze:

Solo audio: viene riprodotto solo un suono, senza alcuna informazione sul chiamante.

Audio con nome chiamante: viene chiesto al chiamante di registrare il proprio nome. Il nome registrato viene quindi riprodotto accompagnato da un suono.

Audio con nome chiamante (opzione Revisione utente): questa opzione è uguale a *Audio con nome chiamante*, ma dà l'opportunità al chiamante di ascoltare il nome registrato, quindi di confermarlo o di registrarlo nuovamente prima di accedere alla sala conferenze.

Riproduci Musica di attesa quando solo 1 membro è nella sala conferenze
Spuntare la casella se si desidera che sia vero.

I membri della conferenza possono premere # per essere inviati all'estensione []
Inserire un'estensione qui. In questo modo, quando i membri premono il tasto #, vengono trasferiti a quella estensione.

Amministratori Conferenza

Gli amministratori sono utenti speciali di una conferenza che dispongono di privilegi specifici.

La casella collezione permette di trovare e di collezionare estensioni e/o Gruppi Estensioni che hanno privilegi amministrativi per la conferenza.

- Inserire un nome o un numero estensione nel campo di ricerca. Al momento dell'inserimento, Switchvox suggerisce delle estensioni corrispondenti.
- Cliccare su Trova per visualizzare le estensioni disponibili all'interno di Switchvox. è possibile gestire questa visualizzazione dalle intestazioni della colonna.

Per eliminare un elemento dalla raccolta, selezionarlo e cliccare su **Elimina** .

Per selezionare più elementi della raccolta:

- Usare la funzione control-click per selezionare due o più elementi che non sono insieme nell'ordine.
- Cliccare su un elemento, poi utilizzare la funzione Shift-click per un altro elemento per selezionare entrambi gli elementi e tutti quelli compresi tra di loro.

Impostazioni Amministratore

Le Impostazioni Amministratore controllano cosa accade in una conferenza a seconda della presenza o meno dell'amministratore.

Consenti di parlare solo ad amministratori di conferenza
Spuntare questa casella per far sì che tutti i chiamanti non amministratori ascoltino solamente.

Termina conferenza all'uscita di tutti gli amministratori della conferenza
Spuntare questa casella per assicurarsi che la propria sala conferenze venga chiusa al termine della conferenza.

Gli utenti non possono parlare finché un amministratore di conferenze non è nella sala conferenze
Spuntare questa casella per tenere i chiamanti in modalità silenziosa finché un amministratore non entra nella sala. I chiamanti possono unirsi alla sala ma non possono parlare tra di loro.

Funzioni telefono

Utilizzare la pagina Funzioni telefono per personalizzare la modalità di funzionamento del telefono. Il telefono deve disporre di un pacchetto di funzioni telefono, altrimenti queste impostazioni non sono disponibili. Per i dettagli, consultare Pacchetto funzioni telefono.

IMPORTANTE: se si effettuano modifiche ad altre impostazioni, affinché le modifiche diventino effettive, sarà necessario eseguire il reboot del proprio telefono.

Opzioni telefono

Le Opzioni telefono consentono di impostare il comportamento del proprio telefono. Il telefono deve disporre di un pacchetto di funzioni telefono, altrimenti queste impostazioni non sono disponibili. Per i dettagli, consultare Pacchetto funzioni telefono.Telefoni

Opzioni generali

è possibile impostare le opzioni generali per telefoni snom e Polycom.

Eitchetta linea
Questo è il set di lettere e/o numeri che vengono mostrati sulla linea della propria estensione. Per impostazione predefinita, è il numero della propria estensione.

Rispondi automaticamente le chiamate avviate da Switchboard
In questo modo le chiamate avviate da Switchboard riceveranno una risposta automatica. Se si clicca su una voce della rubrica Switchboard, normalmente il telefono squilla ed è necessario rispondere, quindi Switchvox compone il numero per tale voce. Se la casella è spuntata, il telefono squilla, quindi passa automaticamente alla modalità Intercom e risponde Switchboard e si sentirà il telefono squillare per la chiamata alla propria voce di rubrica.

Nascondi chiamate perse
La notifica **chiamate perse** viene disattivata. è sempre possibile ripristarla ma sarà necessario riavviare il telefono, perciò ogni chiamata persa nel frattempo verrà ignorata e non si riceverà alcuna notifica di chiamata persa dopo il riavvio del telefono.

Opzioni Polycom

Le opzioni Polycom sono solo per i telefoni Polycom.

Tasti linea per registrazione
Questa opzione consente di impostare il numero di linee gestite con pulsanti, sul proprio telefono, impostate su questa impostazione. Ad esempio, se si dispone di un telefono a 3 linee, è possibile impostare tutte le 3 linee sulla propria estensione. in questo modo, è possibile avere una chiamata attiva e 2 chiamate in attesa e utlizzare i pulsanti per gestire tali chiamate.

Ogni linea sul telefono che non sia utilizzata per la propria estensione verrà riempita automaticamente con voci di Rubrica. Per i dettagli, consultare Opzioni funzioni telefono.

Non mostare il profilo chiamante sul telefono durante chiamante in arrivo/in uscita
Questa opzione consente di disattivare la funzione Profilo Switchvox. Per i dettagli sui profili, consultare Profilo.

Suonerie caratteristiche

Switchvox può archiviare e riprodurre suonerie caratteristiche che possono essere utilizzare sul proprio telefono Polycom. Il telefono deve disporre di un pacchetto di funzioni telefono, altrimenti queste impostazioni non sono disponibili. Per i dettagli, consultare Pacchetto funzioni telefono.

Aggiungi una suoneria

è possibile aggiungere a Switchvox tutte le suonerie che si desiderano. Tuttavia, ogni telefono dispone di due importanti limitazioni sulle suonerie che non sono predefinite sul telefono:Utilizzo massimo del disco di 300 kilobyte per tutte le suonerieMassimo di 8 suonerie

Per aggiungere una suoneria:

1. Cliccare su **Sfoglia**, e cercare il file sul proprio computer.
2. Nel campo **Nome** , inserire un nome per questa suoneria.
3. Cliccare su **Aggiungi suoneria**.

L'elenco Suonerie caratteristiche viene aggiornato con l'inserimento della nuova suoneria.

Elenco suonerie caratteristiche

L'elenco mostra le suonerie caricate su Switchvox e le suonerie abbinate a un telefono Polycom. (Se sul telefono sono state aggiunte delle suonerie direttamente, queste non sono incluse nell'elenco). A seconda dei permessi di cui si dispone per ogni suoneria, seguire le indicazioni seguenti:

Riproduci la suoneria.
Il file audio viene scaricato sul computer, quindi riprodotto utilizzando il lettore audio predefinito per i file .WAV.

Modifica la suoneria.
è possibile caricare un nuovo file o modificarne il **Nome**.

Elimina la suoneria.
è necessario confermare l'eliminazione della suoneria. Se si elimina una suoneria, ogni Regola di suoneria che utilizza tale suoneria verrà anch'essa eliminata.

Regole relative alle suonerie caratteristiche

Queste regole controllano cosa succede quando si riceve una chiamata in arrivo sul proprio telefono Polycom. Il telefono deve disporre di un pacchetto di funzioni telefono, altrimenti queste impostazioni non sono disponibili. Per i dettagli, consultare Pacchetto funzioni telefono.

Le regole di suoneria definiscono le condizioni per i chiamanti o i tipi di chiamate, quindi definiscono cosa fa il telefono quando arrivano tali chiamate. Di seguito vengono presentate le azioni che il telefono può intraprendere se una chiamata soddisfa le condizioni impostate:

- Squilla con la suoneria specificata
- Risponde automaticamente in modalità Intercom
- Squilla e risponde automaticamente
- Rende silenziosa qualsiasi suoneria (la linea continua a pulsare)

Per aggiungere una nuova regola di suoneria caratteristica:

1. Inserire il nome della regola.
2. Selezionare l'azione che il telefono dovrebbe intraprendere (Tipo di suoneria).
3. Seleziona una suoneria, se è stata scelta un'azione di suoneria.
4. Clicca su Aggiungi Regola di suoneria.

   Viene creata una nuova regola con un collegamento a **Modifica condizioni regola**.
5. Cliccare su **Modifica condizioni regola**.

   Viene visualizzata la finestra Condizioni regola.
6. Selezionare un tipo di chiamata e impostare le **Condizioni**
   - Estensione
     Se la chiamata in arrivo proviene da una di queste estensioni,la condizione è soddisfatta. Può trattarsi di una o di più estensioni.
   - Intervallo numero ID chiamante
     Se il numero ID del chiamante in arrivo è uguale a uno di questi numeri o se si trova tra di essi, la condizione è soddisfatta.
   - Modello numero ID chiamante
     Se il numero ID chiamante corrisponde a questo modello di numero, la condizione è soddisfatta.
     Utilizzare l'asterisco (*) per indicare "tutte le corrispondenze tra numeri." Ad esempio, **619555*** corrisponde a ogni chiamata con codice di zona 619 e prefisso 555.
   - Modello nome ID chiamante
     Se il nome ID chiamante in arrivo corrisponde a questo modello di testo, la condizione è soddisfatta.
     Utilizzare l'asterisco (*) per indicare "tutte le corrisponde fra lettere." Ad esempio, *Smith corrisponde a ogni chiamata da un nome che termina con Smith.
   - Suoneria suggerita
     Se la chiamata in arrivo disponde di una suoneria suggerita associata ad essa, la condizione è soddisfatta.
     Le suonerie suggerite sono create e gestite dall'amministratore di Switchvox. Possono indicare quasi tutto, perciò verificare con l'amministratore prima di utilizzare questa condizione.
   - Chiamate in coda
     Se la chiamata in arrivo proviene da una coda, la condizione è soddisfatta.

- Chiamate dirette
  Se la chiamata in arrivo è stata fatta direttamente alla propria estensione (o a un DID che è trasferito direttamente alla propria estensione), la condizione è soddisfatta.
- Chiamate interne
  Se la chiamata in arrivo è stata originata in Switchvox, la condizione è soddisfatta.
- Chiamate eterne
  Se la chiamata in arrivo è stata originata al di fuori di Switchvox, la condizione è soddisfatta.

Una volta create le condizioni desiderate, cliccare su **Chiudi**.

7. Riavviare il telefono.

Una volta impostate le regole relative alle suonerie e riavviato il telefono, viene visualizzato lo spazio su disco delle proprie suonerie. L'indicazione è specifica per il proprio telefono e può aiutare a decidere quali suonerie utilizzare per le regole relative alle suonerie. è possibile aggiungere a Switchvox tutte le suonerie che si desiderano. Tuttavia, ogni telefono dispone di due importanti limitazioni sulle suonerie che non sono predefinite sul telefono:Utilizzo massimo del disco di 300 kilobyte per tutte le suonerieMassimo di 8 suonerie

Per modificare le regole o le condizioni relative alle suonerie esistenti:

Modifica
Cliccare sul pulsante Modifica per modificare i dettagli di una regola o di una condizione in una regola.

Salva
Cliccare sul Salva per salvare le modifiche effettuate.

Elimina
Cliccare su Elimina per eliminare una Regola di suoneria o eliminare una condizione in una regola.

Pacchetto funzioni telefono

Se il proprio telefono non dispone di un pacchetto di funzioni telefono, consultare l'amministratore di Switchvox.

Un Pacchetto funzioni telefono di Switchvox offre le seguenti funzioni:

- Visualizzazione telefono personalizzata

Consente di personalizzare alcune informazioni visualizzate sul proprio telefono. Consultare Opzioni telefono).

- Indicatori di stato

Una spia luminosa indica lo stato della linea sul proprio telefono. Può segnalare se una chiamata è in attesa in un area parcheggio o se si è connessi a una coda. Consultare Voci Indicatore stato.

- Suonerie caratteristiche

Consente di impostare il file audio di preferenza da utlizzare sulle chiamate in arrivo, personalizzato per chiamante. Consultare Regole relative alle suonerie caratteristiche.

- Autorisponditore

Consente di impostare una risposta automatica in modalità Intercom, personalizzata per chiamante.. Consultare Regole relative alle suonerie caratteristiche.

- Combina suonerie e autorisponditore

Consente di combinare una suoneria e un risponditore automatico, personalizzato per chiamante. Consultare Regole relative alle suonerie caratteristiche.

- Applicazioni telefono

Si accede a molte funzioni di Switchvox dal proprio telefono.

-

Le funzioni telefono disponibili sul proprio telefono variano a seconda del tipo di telefono.

- Le **Opzioni generali** sono disponibili su telefoni snom e Polycom.
- Le altre funzioni sono disponibili solo sui telefoni Polycom. Se si dispone di un telefono Polycom nuovo con tre o più linee (ad es. il modello VVX 1500 o SoundPoint 450, 550, 560,650 o 670) dovrebbe essere possibile sfruttare appieno il Pacchetto funzioni telefono. Altri telefoni Polycom potrebbero non offrire tutte le funzioni.
- Se si utilizza Switchvox da remoto (il proprio telefono non è sulla stessa rete di Switchvox), non sarà possibile visualizzare i Profili chiamante di Switchvox.

Applicazioni telefono

Per utilizzare le applicazioni Switchvox sul proprio telefono Polycom:

1. Premere il tasto **Applicazioni** sul telefono.
   Se il telefono non ha tale tasto, premere il tasto **Servizi** .
2. Se necessario accedere ad **Applicazioni** inserendo la password.
   Sarà necessario connettersi all'area Applicazioni, se disconnessi, o se il telefono si è connesso in un'altra estensione.
   Premere il tasto funzione alfa/numerico finché non è impostato su Numerico, quindi immettere la propria password (la stessa password numerica che si utilizza per connettersi alla Suite Utente di Switchvox e alla propria segreteria).
   Quando la password è corretta, premere il tasto **Freccia destra** per evidenziare **Connetti**, quindi premi il tasto**Seleziona**(probabilmente è rappresentato da un segno di spunta sul telefono).
3. Selezionare l'**Applicazione** da utilizzare.
   Premere i tasti **Freccia** per spostarsi su e giù nell'elenco delle applicazioni, quindi premere il tasto **Seleziona** per selezionare l'Applicazione da utilizzare.
4. è possibile disconnettersi da Applicazioni in qualsiasi momento. Utilizzare i tasti **Freccia** per navigare su **Disconnetti**, quindi premere **Seleziona**.

Nota: A seconda del telefono, la navigazione tramite i tasti freccia potrebbe funzionare in modo diverso. Inoltre, dopo aver premuto il tasto **Applicazioni** sul telefono, verrà visualizzata sul display l'ultima pagina disponibile. Per esempio, è possibile visualizzare il profilo dell'ultimo chiamante in arrivo.

Sono disponibili le seguenti applicazioni Switchvox.

Accesso Directory
Si accede a Directory Switchvox dal proprio telefono.

Area parcheggio
Visualizza e prende le chiamate parcheggiate.

Rubriche
Si accede a Rubriche Switchvox dal proprio telefono.

Registra chiamata
La propria chiamata attiva viene registrata. (Le registrazioni delle chiamate si trovano in Casella di posta).

Segreteria
Visualizza e ascolta la segreteria di Switchvox.

Disconnetti
Si disconnette da queste applicazioni Switchvox.

Con ogni applicazione, è possibile utilizzare i tasti funzione del proprio telefono.

Home
Si torna all'elenco delle applicazioni.

Esci
Si esce dalle applicazioni di Switchvox e si torna alla schermata predefinita del telefono.

Aggiorna
Le informazioni sulla schermata vengono aggiornate. Ad esempio, è possibile premere Aggiorna all'interno dell'Area parcheggio per vedere se una chiamata era già parcheggiata.

Torna
Si torna alla schermata precedente. Ad esempio, se si naviga da Rubriche a una voce di rubrica, Torna consentirà di tornare all'elenco delle voci della rubrica.

Intervalli di tempo

Switchvox può funzionare diversamente in base a data, giorno e ora.

Un intervallo di tempo è considerato valido quando la data e l'ora attuali corrispondono alle regole di un intervallo di tempo. Non è necessaria una corrispondenza con tutte le regole.

Creazione di nuovo intervallo di tempo

Per creare un nuovo intervallo di tempo:

1. Inserire un nome univoco e cliccare su **Crea nuovo**.

   Gli intervalli di tempo sono formati dalle **Condizioni di intervallo di tempo**. L'intervallo di tempo è considerato valido quando sono rispettate tutte le condizioni.
2. Cliccare **Crea condizioni di intervallo di tempo**.
3. Inserire un **Intervallo di date**, **Intervallo di giorni della settimana**, o un **Intervallo di tempo**, o nessuna combinazione.

Continuare ad aggiungere condizioni fino al completamento della definizione dell'intervallo di tempo.

Di seguito vengono presentate alcune definizioni di intervallo di tempo:

Data di inizio	Data di fine	Giorno di inizio	Giorno di fine	Ora di inizio	Ora di fine
-	-	Lunedì	Lunedì	-	-
-	-	Mercoledì	Mercoledì	-	-

Lunedì dalle 12:00AM alle 11:59PM, e mercoledì dalle 12:010AM alle 11:59PM

Data di inizio	Data di fine	Giorno di inizio	Giorno di fine	Ora di inizio	Ora di fine
-	-	-	-	03:00:00 AM	06:00:00 AM

Mattino presto

Data di inizio	Data di fine	Giorno di inizio	Giorno di fine	Ora di inizio	Ora di fine
01/07/2011	07/07/2011	-	-	-	-

La prima settimana di luglio 2011

Data di inizio	Data di fine	Giorno di inizio	Giorno di fine	Ora di inizio	Ora di fine
21/01/2011	-	-	-	-	-

Dopo il 21.01.11

Data di inizio	Data di fine	Giorno di inizio	Giorno di fine	Ora di inizio	Ora di fine
01/02/2011	28/02/2011	Lunedì	Venerdì	06:00:00 AM	7:00 AM

Giorni della settimana di febbraio 2011 tra le 6:00 e le 7:00 del mattino

Modifica Intervallo di tempo

Per modificare un intervallo di tempo, cliccare sul pulsante **Modifica**. Verrà visualizzata la pagina Gestisci Intervallo di tempo. Creare una nuova regola o regole multiple ed eliminare tutte le regole che non si desidera includere in questo intervallo di tempo. (Non è consentito modificare una regola).

Eliminazione Intervallo di tempo

Per eliminare un intervallo di tempo, cliccare sul **Elimina** . Se si è certi di voler eliminare questo intervallo di tempo, cliccare su **Sì, elimina intervallo di tempo**. Nella pagina principale Intervalli di tempo viene visualizzato un messaggio che indica che l'intervallo di tempo è stato eliminato.

Prima di eliminare un intervallo di tempo, assicurarsi di non avere Menu IVR o Percorsi di chiamata che dipendono da esso.

Profilo

Un profilo di estensione include alcune o tutte le caratteristiche seguenti:

- Foto
- Nome e cognome

- Indirizzo e-mail
- Luogo
- Titolo
- Numero estensione

I profili possono essere mostrati in Switchboard e su un telefono che utilizzi un Pacchetto funzioni telefono. Per i dettagli, consultare Pacchetto funzioni telefono.

Foto profilo
(missing or bad snippet)

Modifica Account

Questa sezione riporta l'elenco delle informazioni fondamentali sul proprio account Switchvox.

L'amministratore potrebbe aver concesso il permesso di modificare queste informazioni. Se si effettuano delle modifiche, cliccare su **Modifica estensione** per salvare le modifiche. La pagina viene aggiornata e un messaggio comunica che il salvataggio delle modifiche è riuscito.

Se la password viene modificata, la vulnerabilità della nuova password viene indicata durante la digitazione. Al successivo accesso alla Suite Utente, connettersi utilizzando la nuova password.

Profilo

Un profilo di estensione include alcune o tutte le caratteristiche seguenti:

- Foto
- Nome e cognome
- Indirizzo e-mail
- Luogo
- Titolo
- Numero estensione

I profili possono essere mostrati in Switchboard e su un telefono che utilizzi un Pacchetto funzioni telefono. Per i dettagli, consultare Pacchetto funzioni telefono.

Foto profilo
(missing or bad snippet)

Impostazione lingua

Il dispositivo basato sul web Switchvox è disponibile in diverse lingue:

- Inglese per gli Stati Uniti
- Inglese per il Regno Unito
- Spagnolo per la Spagna
- Spagnolo per il Messico
- Italiano

Se si sceglie di utilizzare una lingua diversa dall'inglese americano, tenere presente che tutte le altre lingue e lingue locali gestiscono le date nel formato gg/mm/aaaa (invece che mm/gg/aaaa).

Lingua prompt audio
Se sono disponibili uno o più pacchetti in diverse lingue, tali lingue sono disponibili in questo menu a discesa. Selezionare la lingua di ascolto di questa estensione (ad es. quando si chiama l'estensione di accesso alla segreteria, i prompt sono in italiano).

Foto profilo

(missing or bad snippet)

Numeri ulteriori

L'account e il profilo personale includono Numeri ulteriori che servono ad aiutare altri membri della propria organizzazione a trovare l'utente quando non è al lavoro. Ad esempio, è possibile aggiungere il proprio numero di telefono cellulare, di casa o anche un'altra estensione di utilizzo frequente. I numeri aggiunti qui vengono mostrati nelle voci di rubrica dei collaboratori.

IMPORTANTE: Se si possiede un altro numero che si usa regolarmente, è possibile aggiungere questo numero ai Telefoni convergenti, piuttosto che metterlo tra i Numeri Ulteriori.

Per creare un nuovo numero, cliccare su **Aggiungi numero**. è possibile impostare un'icona, un titolo e un numero di telefono o un'estensione. L'icona e il titolo vengono mostrati nelle voci di rubrica dei collaboratori. Per modificare l'icona di una voce, cliccare sull'icona.

IMPORTANTE: Assicurarsi di inserire il numero come lo si comporrebbe dal proprio telefono. Ad esempio, iniziare con un 9 se questa è la cifra iniziale per comporre tale numero normalmente.

Cliccare sull'icona che rappresenta una matita per modificare un numero o sulla X rossa per eliminare un numero. Trascinare le frecce verdi per modificare l'ordine di visualizzazione dei numeri.

Segreteria / Fax

I messaggi di segreteria e i fax di ogni estensione si trovano nella casella di posta. Quest'area consente di impostare le opzioni relative alla segreteria e al fax e di gestire i messaggi della segreria e i fax in arrivo e in uscita.

Casella di posta

La Casella di posta consente di gestire la segreteria e i fax in Switchvox.

è possibile accedere alla propria Casella di posta nella Suite Utente o tramite l'applicazione desktop di posta elettronica. Consultare Come mettere la Casella di posta sul proprio desktop per ulteriori informazioni sull'utilizzo dell'applicazione desktop di posta elettronica.

Segreteria

I messaggi della segreteria arrivano nella cartella IN ARRIVO. Ogni messaggio visualizza la casella di posta originaria su cui è stato lasciato il messaggio (il messaggio può essere stato inoltrato da un collaboratore), l'ID chiamante del chiamante (se non disponibile), la data e l'ora in cui è stato lasciato il messaggio.

Per riprodurre o modificare un messaggio, cliccare sul relativo pulsante **Riproduci**. Il messaggio viene contrassegnato come **Letto** (non viene più mostrato in grassetto e l'indicatore luminoso sul telefono si spegne, se questo era l'unico messaggio non letto).

Per eliminare i messaggi o contrassegnarli come *letti* o *da leggere*, spuntare la casella di ogni messaggio prescelto. Quindi, cliccare sull'icona adeguata (in cima all'elenco). Se si eliminano dei messaggi, viene chiesto di verificare il comando. Se si è certi di voler eliminare i messaggi, cliccare su **Sì, elimina**.

Per spostare i messaggi in una cartella diversa, spuntare la casella di ogni fax che si desidera spostare, selezionare la cartella di appartenenza dei messaggi, quindi cliccare su **Sposta a cartella**.

Per inoltrare i messaggi a un altro utente Switchvox, spuntare la casella di ogni messaggio che si desidera inoltrare, selezionare l'estensione a cui inoltrarli, quindi cliccare su **Inoltra a**.

Per ordinare per colonna l'elenco dei messaggi, cliccare sul nome della colonna.

Nota: è inoltre possibile gestire la propria segreteria dal proprio telefono componendo l'estensione di accesso alla segreteria (l'impostazione predefinita è *899*). Seguire i comandi di richiesta password e controllare i messaggi. Oppure, il telefono dispone di un pulsante **Messaggi** per la composizione dell'accesso all'estensione della segreteria.

Fax

I fax arrivano nella cartella *Fax*. I fax in uscita vengono archiviati nelle cartelle *Bozze*, *In uscita* e *Inviati*. La cartella *Bozze* contiene i file stampati con la propria stampante fax Switchvox. La cartella *In uscita* contiene i fax che Switchvox sta attualmente tentando di inviare (o che non è riuscito a inviare). La cartella *Inviati* contiene i fax che Switchvox è riuscito a inviare.

Perché il servizio fax sia disponibile, una licenza fax e il software fax devono essere installati. Per i dettagli, consultare Prodotti add-on Digium.

Per inviare un fax, spuntare la casella relativa (è possibile inviare solo un fax per volta), quindi cliccare sull'icona della macchina fax (in cima all'elenco). Viene richiesto l'inserimento di un numero di fax. Inserire il numero per la macchina fax a cui si desidera inviare il fax, quindi cliccare su **Invia fax**.

IMPORTANTE: Quando si inserisce il numero di fax, assicurarsi di inserire tutti i prefissi utilizzati normalmente per la composizione.

Il proprio fax si trova nella casella *In uscita* durante l'invio e viene poi spostato nella cartella *Inviati*, una volta che l'invio è riuscito. Se Switchvox non riesce a contattare l'altro numero di fax per completare l'invio del fax, questo rimane nella cartella *In uscita*.

Nota: Switchvox invia messaggi e-mail di notifica fax. Questi messaggi di notifica mostrano lo stato del proprio fax. Un fax *In attesa* è ancora in corso di invio (un fax può restare In attesa per un certo tempo durante i tentativi di Switchvox), *Inviato* è un fax il cui invio è riuscito e *Non riuscito* è un fax che non è mai stato ricevuto dalla macchina fax al numero indicato. Per dettagli sull'impostazione delle notifiche fax, vedi Opzioni Fax.

Per un'anteprima della pagina 1 di un fax, cliccare su **Anteprima**.

Per visualizzare o scaricare un intero fax, cliccare su **Download**. Il fax viene contrassegnato come **Letto** (non è più in grassetto).

Per eliminare i fax o contrassegnarli come *letti* o *da leggere*, spuntare la casella di ogni fax prescelto. Quindi, cliccare sull'icona adeguata (in cima all'elenco). Se si eliminano dei fax, viene chiesto di verificare il comando. Se si è certi di voler eliminare i fax, cliccare su **Sì, elimina**.

Per spostare i fax in una cartella diversa, spuntare la casella di ogni fax che si desidera spostare, selezionare la cartella di appartenenza dei fax, quindi cliccare su **Sposta a cartella**.

Per inoltrare i fax a un altro utente Switchvox, spuntare la casella di ogni fax che si desidera inoltrare, selezionare l'estensione a cui inoltrarli, quindi cliccare su **Inoltra a**.

Per ordinare per colonna l'elenco dei messaggi, cliccare sul nome della colonna.

Per ulteriori informazioni sull'invio di fax, consultare Creazione e invio di fax.

Opzioni segreteria

Le Opzioni segreteria includono l'impostazione dei messaggi di benvenuto della segreteria e la definizione della modalità di ricezione di un nuovo messaggio della segreteria.

Gestione messaggi di benvenuto

La gestione dei messaggi di benvenuto della segreteria consente di impostare tutti i messaggi da riprodurre a un chiamante quando non si risponde al telefono. è possibile caricare un file audio dal proprio computer o registrare un messaggio di benvenuto utilizzando il proprio telefono.

Il messaggio di benvenuto, in ogni situazione, prevede che Switchvox legga le cifre dell'estensione chiamata consentendo al chiamante di registrare un messaggio nella segreteria. è possibile registrare o caricare il proprio nome e messaggi personalizzati multipli in caso non si risponda al telefono o quando è già in corso un'altra chiamata e non si risponde al telefono. Se non si desidera distinguere tra tali situazioni, assicurarsi di creare un messaggio di indisponibilità, quindi spuntare la casella nel messaggio "Occupato" della segreteria, **Utilizza messaggio di benvenuto di indisponibilità per la segreteria**.

Impostazione notifiche

Le opzioni di notifica di segreteria consentono di personalizzare la modalità di ricezione di una notifica quando si riceve un messaggio dalla segreteria. è possibile impostare diversi indirizzi e-mail, ciascuno con un modello e-mail e istruzioni per allegare i messaggi della segreteria come file WAV.

Nota: i messaggi di notifica via e-mail non si sincronizzano con la casella postale di Switchvox. Ciò significa che se si ascolta un file WAV della segreteria allegato a un messaggio di notifica, Switchvox non sa che la segreteria è stata 'letta'.

Per aggiungere una nuova opzione di notifica cliccare su **Aggiungi nuova notifica e-mail**. Inserire l'indirizzo e-mail, selezionare un modello e scegliere *Sì* o *No* per indicare se allegare o meno il file WAV della segreteria al messaggio e-mail.

Per modificare un'opzione di notifica, cliccare sul pulsante **Modifica**.

Per eliminare un'opzione di notifica, cliccare sul pulsante **Elimina** . è impossibile eliminare l'opzione **copia locale** (la copia all'interno della casella di posta IMAP di Switchvox), ma è possibile modificarne il modello. Questo è il modello che verrà visualizzato se si sottiscrive la propria casella postale IMAP di Switchvox IMAP utilizzando l'applicazione desktop di posta elettronica.

Eliminazione copia locale segreteria

Per eliminare la copia di Switchvox della segreteria, una volta inviata al tuo/tuoi indirizzo/i e-mail, spuntare la casella **Elimina copia locale di segreteria**. Questa opzione consente di gestire la propria segreteria interamente attraverso il proprio account e-mail.

Gestione Modelli di notifica

I modelli e-mail di segreteria consentono di personalizzare i messaggi e-mail di notifica della segreteria. è possibile creare modelli multipli e personalizzarli in base a diversi tipi di account e-mail. Questi modelli personalizzati sono disponibili (insieme ai modelli predefiniti) quando si crea o modifica un'Opzione di notifica di segreteria.

è possibile utilizzare delle variabili nel proprio modello che sono sostituite con valori reali quando l'e-mail viene inviata. Ad esempio, %VM_CALLERID% in un modello corrisponde alla stampa del nome e del numero di telefono del chiamante. Esiste un elenco completo di tali variabili nelle pagine dove si crea o modifica un modello.

Inoltro automatico segreteria

è possibile inoltrare automaticamente tutti i messaggi della segreteria di questa estensione ad altre estensioni in Switchvox. Questa opzione è utile per estensioni generiche quali 'Contabilità' o 'Spedizione,' o per estensione di coda quali 'Servizio clienti'. I chiamanti possono lasciare i messaggi a una estensione, quindi tutti i messaggi vengono inviati alle persone idonee. Questa opzione è utile anche internamente, se si desidera inviare un messaggio a tutti i componenti di un gruppo.

Per definire un gruppo specifico di estensioni per la ricezione della segreteria inoltrata, selezionare **Estensioni individuali**, e spostare le estensioni adeguate nella casella sulla destra.

Pe specificare il gruppo di estensioni che riceverà la segreteria inoltrata, selezionare **Gruppo predefinito**, quindi scegliere un Gruppo di estensioni dal menu a discesa.

Per eliminare ogni messaggio dalla Casella di posta di questa estensione, una volta inoltrato il messaggio, spuntare la casella **Elimina dopo inoltro**.

Per inviare i messaggi inoltrati a tutti i destinatari, scegliere *Invia a tutti* dal menu a discesa **Tipo di inoltro**. Per inviare i messaggi inoltrati a un destinatario per volta, scegliere *Round Robin*. Con *Round Robin*, Switchvox inoltra ogni messaggio al destinatario successivo, spostandosi lungo l'elenco dei destinatari nello stesso ordine in cui sono elencati (nella casella delle estensioni sopra o nel gruppo di estensioni).

Opzioni Fax

Opzioni Fax consente di impostare l'ambiente di invio fax. è possibile inserire diversi indirizzi e-mail per ricevere le notifiche di un nuovo fax in arrivo, creare un'intestazione fax e definire questa estensione solo per l'invio di fax.

Perché il servizio fax sia disponibile, una licenza fax e il software fax devono essere installati. Per i dettagli, consultare Prodotti add-on Digium.

Opzioni Notifiche fax

Aggiungi, Modifica o Elimina gli indirizzi e-mail dove ricevere le notifiche di un fax in arrivo.

Queste opzioni sono utili se si desidera ricevere una notifica sia al proprio indirizzo e-mail di lavoro sia a quello personale oppure se si desidera inviare la notifica al proprio assistente.

Questa estensione consente solo l'invio di fax

Se questa estensione corrisponde a una macchina fax reale e non effettua chiamate vocali, spuntare la casella **Questa estensione invia solo fax**.

Switchvox gestisce tutte le attività in uscita sotto forma di fax:

- Stampare un file fax

- Inserirlo nella cartella *Fax:in uscita* nella casella postale di tale estensione
- Inviare il fax

Intestazione Fax

Inserire un'Intestazione Fax da inviare insieme ad ogni fax inviato. Ad esempio:

```
Digium, Inc. | 877.546.8963 | Fax: 858.555.1212
```

Si tratta delle informazioni che vengono stampate proprio all'inizio delle pagine fax (da non confondersi con la copertina).

Opzioni avanzate

Solitamente le Opzioni avanzate non vanno modificate, perciò sono nascoste. In caso sia necessario modificare un'opzione avanzata, cliccare su **Mostra opzioni avanzate**.

Stazione ID locale
Stringa di testo che identifica l'identificazione del mittente sul lato remoto della trasmissione fax. Per impostazione predefinita è vuota.

Disabilita Modalità Correzione Errori (ECM) per sessioni fax G711
Disabilita Modalità Correzione Errori (ECM). Per impostazione predefinita questa funzione è attiva.

Velocità minima di trasferimento per le trasmissioni fax
Velocità minima di trasferimento durante la negoziazione della velocità via fax. La velocità minima predefinita è 2400.

Velocità massima di trasferimento per le trasmissioni fax
Velocità massima di trasferimento durante la negoziazione della velocità via fax. La velocità massima predefinita è 14400.

Numero di ritardo massimo atteso pacchetto T38
Numero di ritardo massimo atteso del pacchetto T38 in millesecondi. Il risultato di tale specifica è che tutti i pacchetti T38 sono assemblati per preparare lo stack del fax per il ritardo specificato. Finché il ritardo del pacchetto rimane inferiore o uguale al valore specificato, lo stack del fax non realizzerà che si tratta di un ritardo di pacchetto reale a causa del padding del pacchetto. Il valore predefinito di 800 millisecondi dovrebbe coprire la maggior parte dei casi.

Creazione e invio di fax

L'invio di un fax dal proprio desktop utilizzando Switchvox è un processo in due fasi:

1. Aprire un file in una applicazione e stamparlo con la stampante fax di Switchvox.

   Una copia del file verrà archiviata nella cartella *Bozze fax* della propria casella di posta di Switchvox, .

2. Accedere alla Suite Estensione Switchvox **Segreteria / Fax > Casella di posta**, selezionare la cartella *Bozze fax*, quindi fare clic sull'icona della macchina fax (all'inizio dell'elenco) per inviare quel file a una macchina fax. Per i dettagli, consultare Fax.

Perché il servizio fax sia disponibile, una licenza fax e il software fax devono essere installati. Per i dettagli, consultare Prodotti add-on Digium.

Impostazione di una stampante fax

Per effettuare dei fax per Switchvox, è prima necessario impostare una stampante generica utilizzabile da qualsiasi applicazione. Questa impostazione viene eseguita una volta sola.

A seconda del proprio esistono diversi modi per impostare una stampante, ma ci sono alcune informazioni specifiche necessarie per impostare la stampante fax di Switchvox:

- Per **sistemi operativi Windows**, l'URL è

  `http://propriodominio:631/stampanti/stampantefax`

  Dove *propriodominio* è il dominio utilizzato normalmente per accedere alla Suite Utente di Switchvox. Può essere un indirizzo IP o un nome di dominio.
- Per **sistemi operativi Linux o Macintosh**, l'URL è

  `http://ext:password@propriodominio:631/stampanti/stampantefax`

  Dove *ext* è la propria estensione, *password* è la password utilizzata per accedere alla Suite Utente di Switchvox o per accedere alla propria casella postale e *propriodominio* è il dominio utilizzato normalmente per accedere alla Suite Utente di Switchvox. Può essere un indirizzo IP o un nome di dominio.
- Per **tutti** i sistemi operativi, utilizzare un driver di stampante postscript generico.

  Per sistemi operativi Windows, si consiglia il driver di IBM: *Stampante di rete IBM 17 PS*. Per i sistemi operativi Linux e Macintosh, utilizzare un driver di stampante postscript generico.

Impostazione esemplificativa stampante

Le seguenti pagine mostrano un esempio di impostazione della stampante fax di Switchvox per un computer dotato di sistema operativo Windows XP Professional.

1. Dal menu **Start**, accedere a **Stampanti e fax**.

   Viene visualizzata la finestra Stampanti e fax.

2. Cliccare su **Aggiungi stampante**.

   Viene visualizzata la finestra dell'installazione guidata stampante.

3. Cliccare su **Avanti**.

   Viene visualizzata la finestra Stampante locale o di rete.

4. Selezionare *Una stampante di rete*.
5. Cliccare su **Avanti**.

   Viene visualizzata la finestra Specifica una stampante.

6. Selezionare*Connessione a una stampante su Internet o in una posizione iniziale o rete di office*, quindi inserire il seguente URL:

   `http://`*Propriodominio*`:631/stampanti/stampantefax`

   Dove *Propriodominio* è il dominio utilizzato normalmente per accedere alla Suite utente di Switchvox. Può essere un indirizzo IP o un nome di dominio.

7. Cliccare su **Avanti**.

   Viene visualizzata la finestra **Configurazione porta Internet**.

8. Selezionare *Utilizza account utente specificato* e inserire il proprio numero di estensione e la password. Si tratta della stessa password utilizzata per accedere alla Suite Utente di Switchvox e per l'accesso alla segreteria.
9. Cliccare su **Ok**.

   Viene visualizzata la finestra relativa al produttore e al modello.

10. Selezionare *IBM* nell'elenco dei produttori sulla sinistra, quindi selezionare *Stampante di rete IBM 17 PS* dall'elenco delle stampanti sulla sinistra.

    Suggeriamo di utilizzare i driver di questa stampante perché standard e ampiamente disponibile. Se si utilizza un sistema operativo diverso, scegliere un driver di stampante postscript generico.

    L'installazione guidata della stampante consente di copiare i file adatti e di impostare la nuova stampante.

    Attendere la visualizzazione della pagina Stampante predefinita, quindi avanzare.

11. Selezionare *Sì* o *No*, a seconda che si desideri impostare questa stampante come stampante predefinita o meno. (Probabilmente si preferirà impostare *No)*.

    Viene visualizzata la pagina finale dell'installazione guidata stampante.

12. Cliccare su **Fine**.

    Nella finestra Stampanti e fax è possibile visualizzare la nuova stampante **stampantefax su http://*propriodominio*:631**

Storico chiamate

All'interno dello Storico chiamate sono presenti due sezioni, Registro chiamate e Rapporto chiamate. Esse consentono di monitorare l'utilizzo del proprio telefono.

Registro chiamate

Il Registro Chiamate è un semplice elenco delle chiamate effettuate dalla propria estensione o ricevute. è possibile selezionare un intervallo di date impostando le date **Da** e **A**. Cliccare su **Visualizza rapporto** per vedere il registro nella Suite Utente oppure cliccare su **Risultato su file .xls** per scaricare un file xls.

Per impostazione predefinita, viene visualizzato un elenco di tutte le chiamate in arrivo e in uscita. L'elenco include la data della chiamata, il chiamante e il destinatario, il tipo di chiamata (in arrivo o in uscita), la durata della chiamata, e la durata della conversazione. Se si visualizza il registro all'interno della Suite Utente, è possibile spostarsi con il mouse su Dettagli chiamata per vedere ulteriori dettagli sulla chiamata.

Rapporto chiamate

Consente di generare un rapporto sulle attività di chiamata. I rapporti Chiamate sono generati in base all'intervallo di date e ai criteri specificati dall'utente e includono le informazioni specificate.

Nella sezione Campi del rapporto selezionare uno o più campi da includere nel rapporto o nel grafico. Una volta scelti i campi desiderati è possibile scegliere la modalità di suddivisione del rapporto. Per impostazione predefinita i rapporti sono suddivisi per data in modo che un punto dati venga visualizzato per ogni giorno tra la data Da e A.

è possibile scegliere la suddivisione del rapporto per Ora del giorno, Giorno della settimana o solo un punto dati per l'intero intervallo selezionando Totale cumulativo. Una volta specificati i propri criteri, è possibile scegliere di avere il rapporto stampato sullo schermo, inviato al proprio desktop come file .xls file o visualizzato sotto forma di grafico.

Switchboard

Switchboard è una visualizzazione grafica dell'attività corrente di Switchvox. Vengono mostrate le proprie chiamate, quelle dei collaboratori, l'attività di coda-chiamata e l'area parcheggio. è possibile trascinare le chiamate trasferite ed è sufficiente un clic per effettuare una chiamata, ricevere chiamate, registrare e monitorare le chiamate, connettersi e disconnettersi dalle code di chiamata e altro.

Oltre all'interazione con Switchvox, Switchboard è anche 'Web Aware,' il che significa che è possibile integrare altre applicazioni web alle attività di chiamata. Pannelli incorporati consentono di aggiungere a SugarCRM, Salesforce e Google Maps a Switchboard, ed è inoltre possibile costruire pannelli personalizzati che utilizzano l'URL prescelto.

Per aprire Switchboard, cliccare su **Lancia Switchboard** (nell'angolo in alto a destra della Suite Utente).

In alto a destra, è possibile visualizzare il numero di messaggi in segreteria, sia quelli nuovi che quelli vecchi. Il menu **Opzioni** consente inoltre di controllare la propria Switchboard.

Switchboard consente di avere fino a 6 linee attive sulla propria estensione (nel pannello Chiamate attuali), a prescindere dalle funzionalità del telefono.

Menu Opzioni

Il menu **Opzioni** consente di controllare interamente la propria Switchboard e la sua struttura. Inoltre consente di impostare il proprio stato per gli altri utenti di Switchvox.

Salva layout

Salva layout consente di salvare il layout di Switchboard. Alla successiva apertura di Switchboard, la finestra è delle stesse dimensioni con gli stessi pannelli aperti nella stessa posizione.

Pannelli

Pannelli consente di aprire e chiudere tutti i pannelli di Switchboard. Ogni rubrica è disponibile sotto forma di pannello separato.

L'amministratore di Switchvox deve concedere il permesso di utilizzare molte delle funzioni disponibili nei pannelli di Switchboard. Se una funzione descritta qui non è disponibile, rivolgersi all'amministratore.

Presenza personale

Presenza personale consente di impostare la propria presenza in Switchboard in modo che i propri collaboratori possano vedere il suo stato e decidere come comunicare con lei.

Le opzioni *Assente* e *Assenza prolungata* consentono di includere un commento in modo da permettere agli altri di conoscere quando avverrà il suo ritorno.

Pannello Chiamate attuali

Il pannello Chiamate attuali visualizza tutte le chiamate attive sulla propria estensione e offre molte opzioni per la gestione di tali chiamate. è possibile avere fino a sei chiamate in Switchboard, anche se il proprio ricevitore non ne supporta un tale numero.

Invia chiamata

Se si sceglie di non rispondere a una chiamata, cliccare su **Invia** per inviare la chiamata alle proprie regole di chiamata. La regola predefinita prevede l'invio delle chiamate alla segreteria, quindi è probabile che **Invia** significhi che il chiamante viene inviato alla propria segreteria.

Trattieni e ripristina

Durante una chiamata, un clic consente di mettere il chiamante in attesa o di riprendere la chiamata.

Nota: La funzione Ripristina non è disponibile finché non si mette la chiamata in attesa.

Prendi un'altra chiamata

è possibile mettere la chiamata attiva in attesa e rispondere a un'altra chiamata in arrivo. è possibile avere fino a sei chiamate in Switchboard, anche se il proprio ricevitore non ne supporta un tale numero.

Trasferisci: assistito e cieco

Per trasferire una chiamata a un numero della propria rubrica, cliccare sulla chiamata e trascinarla da Chiamate in corso all'icona alla voce di rubrica. è possibile trasferire una chiamata in qualsiasi momento, anche se la chiamata è in attesa o l'altra estensione è su una chiamata attiva.

In caso di trasferimento assistito, è sufficiente mettere il chiamante in attesa, chiamare il collaboratore a cui si desidera trasferire la chiamata e completare il trasferimento. In caso di trasferimento cieco, è sufficiente trascinare la chiamata alla voce di rubrica.

Trasferisci a segreteria

Per trasferire una chiamata alla segreteria dei propri collaboratori, cliccare sulla chiamata e trascinarla da Chiamate in corso all'icona a forma di busta della voce di rubrica. è utile quando si sa che il proprio collaboratore non è in grado di prendere la chiamata.

Registra

Durante una chiamata, è possibile cliccare questo pulsante per avviare e arrestare una registrazione della chiamata. La registrazione viene inviata alla propria casella di posta della segreteria, dov'è possibile salvarla o inoltrarla. Si tenga presente che è di competenza dell'utente informare l'altra parte che la chiamata sarà oggetto di registrazione.

Pannello Directory

Il pannello Directory offre l'accesso a tutte le estensioni in Switchvox. è possibile cliccare e trascinare una chiamata a una voce nel pannello Directory per trasferire la chiamata a tale estensione.

Pannello profilo

Il Pannello profilo mostra il profilo dell'estensione-proprietario con cui si sta parlando. Le informazioni per il profilo possono essere inserite dall'amministratore di Switchvox o dal titolare dell'estensione.

Un profilo di estensione include alcune o tutte le caratteristiche seguenti:

- Foto

- Nome e cognome
- Indirizzo e-mail
- Luogo
- Titolo
- Numero estensione

I profili possono essere mostrati in Switchboard e su un telefono che utilizzi un Pacchetto funzioni telefono. Per i dettagli, consultare Pacchetto funzioni telefono.

Inoltre questo pannello offre diverse opzioni con un solo clic per raggiongere questa persona:

- Chat

Avvia una chat con questa estensione.

- Chiama

Chiama questa estensione. Switchboard fa squillare il telefono utilizzato e quando riceve risposta telefona all'estensione (è possibile impostare il telefono in modo che risponda automaticamente alle chiamate da Switchboard; consultare Opzioni telefono).

- Segreteria

Chiama la segreteria per questa estensione. Switchboard fa squillare il telefono utilizzato quindi, quando riceve risposta, telefono alla casella della segreteria dell'estensione ed è possibile lasciare un messaggio (è possibile impostare il telefono in modo che risponda automaticamente alle chiamate da Switchboard; consultare Opzioni telefono).

Panelli di rubrica

Ogni pannello di rubrica consente di visualizzare le voci in tale rubrica. è possibile fare clic su qualsiasi voce per comporre tale numero. Alcuni estensioni possono essere visualizzate come Voci estese per poter comunicare in modo più efficace con tale persona.

Voci normali

Le voci normali della rubrica mostrano le estensioni dei propri collaboratori o i numeri di telefoni esterni composti di frequente. Ogni estensione viene mostrata con le proprie informazioni di presenza ed è possibile cliccare su ciascuna di essere per comporle, come se si trattasse di un pulsante di composizione rapida.

Inoltre, le voci normali forniscono un'icona aggiuntiva che include le opzioni di composizione degli ulteriori numeri di chat o Intercom di quella persona.

è necessario avere un permesso per utilizzare la Chat e l'Intercom. Se non si riesce a chattare con quella persona, la chat potrebbe non essere disponibile.

Voci Estese

Le voci estese della rubrica dispongono di tutte le estensioni delle normali opzioni, ma consentono anche le seguenti funzioni con le chiamate di tali estensioni:

- ricevere una chiamata in arrivo
- Vedere l'identità del chiamante
- Registrare la chiamata
- Monitorare la chiamata (senza essere sentiti dal chiamante)
- Inserirsi nella chiamata (ascoltati da entrambi i chiamanti)
- Utilizzare la modalità Whisper (ascoltati solo dai collaboratori)

Per utilizzare ciascuna di queste opzioni, è necessario disporre del permesso.

Presenza
Tutte le voci di rubrica visualizzano la **Presenza** della persona, che aiuta ad essere selettivi sulle chiamate da trasferire tra i collaboratori. Una presenza *Assente* o *Assenza prolungata* può contenere commenti.

Intercom
Tutte le voci di rubrica possono includere l'opzione **Intercom**, che consente di parlare a un collaboratore attraverso l'altoparlante del suo telefono. Con Intercom, il destinatario non deve nemmeno utilizzare il ricevitore per rispondere alla chiamata.

è necessario disporre del permesso per utilizzare questa opzione.

Registra
Le voci della rubrica telefonica per esteso possono includere l'opzione **Registra**. Un clic consente di registrare la chiamata e di inviare la registrazione alla propria casella di segreteria.

è necessario disporre del permesso per utilizzare questa opzione.

Monitoraggio
Le voci estese della rubrica possono includere l'opzione **Monitoraggio**. Se si monitora una chiamata, non si verrà ascoltati dai chiamanti.

è necessario disporre del permesso per utilizzare questa opzione.

Inserimento
Le voci della rubrica telefonica per esteso possono includere l'opzione **Inserimento**. Se ci si inserisce in una chiamata, si verrà ascoltati da entrambi i chiamanti.

è necessario disporre del permesso per utilizzare questa opzione.

Whisper
Le voci estese della rubrica possono includere l'opzione **Whisper**. Se si utilizza la funzione Whisper, il chiamante non può ascoltare (solo il proprietario dell'estensione può farlo).

è necessario disporre del permesso per utilizzare questa opzione.

Pannello Chat

Il pannello Chat consente alla propria chat di chattare con i propri collaboratori in Switchvox. La pagina principale del pannello Chat offre un elenco di nomi di persone su cui è possibile fare doppio clic per avviare una chat. Oppure inserire un ID Jabber e cliccare su **Avvia chat**.

è necessario disporre del permesso per utilizzare questa opzione.

Pannelli Coda

Ogni pannello di coda in Switchboard contiene degli approfondimenti sull'attività e le statistiche giornaliere di tale coda.

I membri della coda possono connettersi o disconnettersi da ogni coda con un clic. Oppure, è possibile mettere in pausa il proprio stato e aggiungere un commento, consentendo ai collaboratori di sapere il motivo della propria indisponibilità o l'ora di ritorno.

è necessario disporre del permesso per utilizzare questa opzione.

Pannelli CRM

Questi pannelli si integrano con la propria applicazione CRM. Quando una chiamata squilla sul telefono, tutte le informazioni relative a questo cliente vengono immediatamente visualizzate, ancor prima di rispondere alla chiamata!

è necessario disporre del permesso per utilizzare questa opzione.

Pannello Google Maps

Il pannello Google Maps mostra la posizione su mappa del chiamante in base al codice di zona e al prefisso. Una finestra popup consente di far scorrere l'elenco delle posizioni dei chiamanti precedenti.

è necessario disporre del permesso per utilizzare questa opzione.

Panelli personalizzati

L'amministratore di Switchvox può aver impostato dei pannelli personalizzati che si integrano con le applicazioni web. Chiedere più informazioni al proprio amministratore.

URL popup

L'amministratore di Switchvox può scrivere delle applicazioni esterne che impostano un URL di visualizzazione per ogni chiamata in arrivo. Se questo valore viene impostato, il pulsante URL si illumina e cliccandolo si apre una nuova finestra con l'URL specificato. Se si desidera che tale finestra venga aperta automaticamente quando arrriva una chiamata, cliccare sul segnale verde Più nella parte superiore del pannello.